ESTIMATES

Veterans Affairs Canada

2000-2001
Estimates

Part III – Report on Plans and Priorities

Canada

The Estimates Documents

Each year, the government prepares Estimates in support of its request to Parliament for authority to spend public monies. This request is formalized through the tabling of appropriation bills in Parliament. The Estimates, which are tabled in the House of Commons by the President of the Treasury Board, consist of three parts:

Part I – The Government Expenditure Plan provides an overview of federal spending and summarizes both the relationship of the key elements of the Main Estimates to the Expenditure Plan (as set out in the Budget).

Part II – The Main Estimates directly support the *Appropriation Act*. The Main Estimates identify the spending authorities (votes) and amounts to be included in subsequent appropriation bills. Parliament will be asked to approve these votes to enable the government to proceed with its spending plans. Parts I and II of the Estimates are tabled concurrently on or before 1 March.

Part III – Departmental Expenditure Plans which is divided into two components:

(1) **Reports on Plans and Priorities (RPPs)** are individual expenditure plans for each department and agency (excluding Crown corporations). These reports provide increased levels of detail on a business line basis and contain information on objectives, initiatives and planned results, including links to related resource requirements over a three-year period. The RPPs also provide details on human resource requirements, major capital projects, grants and contributions, and net program costs. They are tabled in Parliament by the President of the Treasury Board on behalf of the ministers who preside over the departments and agencies identified in Schedules I, I.1 and II of the *Financial Administration Act*. These documents are to be tabled on or before 31 March and referred to committees, which then report back to the House of Commons pursuant to Standing Order 81(4).

(2) **Departmental Performance Reports (DPRs)** are individual department and agency accounts of accomplishments achieved against planned performance expectations as set out in respective RPPs. These Performance Reports, which cover the most recently completed fiscal year, are tabled in Parliament in the fall by the President of the Treasury Board on behalf of the ministers who preside over the departments and agencies identified in Schedules I, I.1 and II of the *Financial Administration Act*.

The Estimates, along with the Minister of Finance's Budget, reflect the government's annual budget planning and resource allocation priorities. In combination with the subsequent reporting of financial results in the Public Accounts and of accomplishments achieved in Departmental Performance Reports, this material helps Parliament hold the government to account for the allocation and management of public funds.

As part of its ongoing efforts to streamline reporting requirements, the Treasury Board of Canada Secretariat has requested that Veterans Affairs Canada and ten other departments explore alternative reporting structures to this year's *Report on Plans and Priorities*. It has, therefore, exempted the department from the usual guidelines for the preparation of this report.

© Her Majesty the Queen in Right of Canada, represented by
the Minister of Public Works and Government Services, 2000

Available in Canada through your local bookseller or by mail from
Canadian Government Publishing (PWGSC)
Ottawa, Canada K1A 0S9

Telephone: 1-800-635-7943
Internet site: http://publications.pwgsc.gc.ca

Catalogue No. BT31-2/2001-III-49

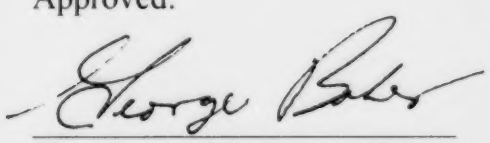
ISBN 0-660-61179-1

Veterans Affairs

2000-2001
Estimates

Part III - Report on Plans and Priorities

Approved:



The Honourable George Baker
Minister of Veterans Affairs

Canada

The ***Veterans Affairs Report on Plans and Priorities*** describes work that will be carried out in the 2000-01 fiscal year by Veterans Affairs. In providing this information that describes how the Portfolio will use tax dollars to benefit Veterans Affairs' special clients, space limitations do not permit reporting on every planned activity for every Portfolio program; rather, the Report on Plans and Priorities will look at activities that are of interest to Parliament and the general public.

Additional information on the Portfolio may be accessed at Veterans Affairs' award-winning, multi-media website at: ***http://www.vac-acc.gc.ca***

The site is designed to provide our clients, their families and the public with information on our programs and services. It is organized in a client-friendly way and offers a logical and easy path through pensions and allowances, health care, research and other programs and services. It also contains information that our clients have asked for - support to bereavement, historical and commemorative information, access to our departmental reports, progress of various bills through the legislative process and special features highlighting initiatives and timely issues.

It is an interactive site, with virtual reality tours of the tunnel system at Vimy Ridge, daily reports from Canadian pilgrimage delegations when they go abroad to pay tribute to veterans and their achievements and sacrifices at past scenes of battles, and real audio and video of veteran recollections. Our youth site was designed by youth for youth to educate Canadians, especially the young, about the personal costs and sacrifices that helped to build our country. It underscores the importance of Remembrance Day to those too young to have experienced, first-hand, the horrors of fighting. In addition, it profiles a number of lesser-known heros and heroines, including Native and Chinese Canadians who worked behind enemy lines, and Nursing Sisters, who braved the rigours of the front-lines to bring aid and comfort to "our boys".

During Veterans' Week, the week leading up to Remembrance Day, many interactive activities are offered on the Veterans Affairs' website - prose and poetry, teachers' resource material, wartime diaries and a list of Veterans' Week activities across the country.

A special Canadian Forces site focuses on the special needs of our military clients and their families. Links are also provided to a number of related sites.

Reader Feedback:

Your comments and suggestions for improving the information contained in this Report on Plans and Priorities would be appreciated. We invite you to forward your comments to the Communications Division at Veterans Affairs Canada. Our address is listed below. Should you prefer to use electronic mail, we may be reached at: ***plan@vac-acc.gc.ca***

****

Contacts for General Enquiries:

Should you wish to make a general enquiry about the Portfolio, its programs or services, please contact your nearest Veterans Affairs Canada district or regional office. Their location and telephone number may be found in the government pages of your local telephone directory.

****

Portfolio Publications:

The Portfolio produces a variety of publications on its programs and services with their contents available on our website. Publications may also be obtained from Veterans Affairs' district or regional offices across Canada or by contacting:

Communications Division
Veterans Affairs Canada
P.O. Box 7700
Charlottetown, PE
C1A 8M9

100-04556/

Table of Contents

Section I: Minister's Message 1

Section II: Portfolio Overview 5
A. Mandate, Mission, Role and Responsibilities 5
B. Portfolio/Program Objectives 7
C. External Factors Influencing the Portfolio 9
D. Portfolio Spending Plan 12

Section III: Plans, Results and Resources 13
A. Veterans Affairs Program 13
1. Benefits and Services Business Line 13
1.1 Net Planned Spending ($ millions) and Full Time Equivalents (FTE) .. 13
1.2 Business Line Objective 13
1.3 Business Line Description 13
1.4 Key Results Commitments, Planned Results, Related Activities and Resources 14
1.4.1 Pensions and Allowances, Health Care 14
1.4.2 Pensions Advocacy 23
1.4.3 Commemoration 25
2. Corporate Administration Business Line 29
2.1 Net Planned Spending ($ millions) and Full Time Equivalents (FTE) .. 29
2.2 Business Line Objective 29
2.3 Business Line Description 29
2.4 Key Results Commitments, Planned Results, Related Activities and Resources 30
2.4.1 Corporate Administration Business Line 30
B. Veterans Review and Appeal Board Program 34
3. Veterans Review and Appeal Board Business Line 34
3.1 Net Planned Spending ($ millions) and Full Time Equivalents (FTE) .. 34
3.2 Business Line Objective 34
3.3 Business Line Description 34
3.4 Key Results Commitments, Planned Results, Related Activities and Resources 35
3.4.1 Veterans Review and Appeal Board Business Line 35

Section IV: Horizontal Initiatives 37
A. Regulatory Initiatives 37
B. Sustainable Development 38
C. Quality Service 39
D. Modernization of Comptrollership 40
E. Financial Information Strategy 40
F. Universal Classification Standard 41
G. Government On-Line 42

H. Health Care Coordination Initiative 42

Section V: Financial Information 43
Table 5.1: Summary of Capital Spending by Program and Business Line 43
Table 5.2: Details on Major Crown Project Spending 43
Table 5.3: Status Report on Major Crown Projects: Benefits Redesign Project ... 44
Table 5.4: Summary of Transfer Payments 47
Table 5.5: Source of Non-respendable Revenue 48
Table 5.6: Net cost of Program(s) for the Estimates Year 49

Section VI: Other Information 51
A. Listing of Statutes and Regulations 51
B. References 54

Index 55

Section I: Minister's Message

Minister's Message

I am very pleased to present to Parliament, and the people of Canada, the Report on Plans and Priorities for the Veterans Affairs Portfolio for the 2000-01 fiscal year.

As we stand at the threshold of a new century, it is a time of promise for Canadians. We look to the future with confidence, safe in the knowledge that we are recognized throughout the world for our quality of life with a strong and democratic society and a deep sense of community.

It is, however, also a time for reflection. We look back on the events of the previous century with pride at the pivotal role our fighting forces, peacekeepers and those on the homefront played in the defence of freedom and in our ongoing quest for world peace. We commemorate the spirit of generations of Canadians who helped define what it means to be Canadian by uniting in a common cause and working together to overcome the horror of armed conflict. We owe a tremendous debt to these special Canadians and look to the enduring social and economic legacy left behind that allowed Canada to develop into the strong, progressive and internationally-respected country it is today.

Over the years, the Veterans Affairs Portfolio has been recognized as a leader in service excellence. This reputation is founded on the success the organization has achieved in responding to the evolving needs of its clients by shifting program emphasis when and where required and in providing quality service with courtesy, speed and fairness.

In the 2000-01 fiscal year, the Portfolio will continue to build on this solid foundation. Veterans Affairs Canada will carry out a major strategic planning effort that will fundamentally touch on every aspect of the organization. Consultation with stakeholders has been identified as a critical element in the development process. Once completed, our **Strategic Plan** will identify our corporate direction and strategic objectives over the next five years and serve as the blueprint to guide the organization in achieving its goals.

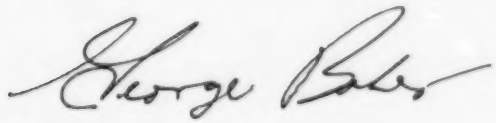
Against this backdrop, we will continue to pursue initiatives aimed at improving service and effectively respond to the challenges associated with the changing needs of our aging veterans as well as our younger Canadian Forces clients.

In 2000-01, the activities carried out by the Veterans Affairs Portfolio will reflect our support for the **Social Union Framework Agreement** and address those important horizontal priorities facing all organizations in the federal government such as regulatory initiatives, quality service and modern comptrollership.

We will demonstrate a strong commitment in advancing the Government's agenda outlined in the October 1999 **Speech from the Throne**. By way of example, we will continue our efforts at building upon the core competencies of our staff (e.g. disability pension adjudication, client needs' assessment, expertise in serving an aging population), strategically expand our partnership activity and extend our knowledge and information infrastructure in order to effectively carry out our contributory role in building ***A Dynamic Economy for the 2lst Century***. Activities underway in the Portfolio's innovative policy and program areas are highly supportive of a number of priorities, namely: ***Health and Quality Care for Canadians; A Stronger Relationship with Canada's Aboriginal Peoples;*** and, ***Building Stronger Communities***. Through our work on sustainable development, we will meaningfully contribute to improving ***The Quality of Our Environment*** and, where feasible, offer opportunities to engage ***Canada's Children and Youth***. Our commemorative programming will promote an understanding of Canada's wartime and peacekeeping involvement and demonstrate how this commitment has contributed to a ***Strong and United Canada***. In support of ***Canada's Place in the World,*** Veterans Affairs will promote national appreciation of Canada's armed forces who now shoulder the responsibility for maintaining peace throughout the world.

In carrying out our work, client satisfaction remains the primary measure of our success and we take every opportunity to listen and respond to our clients' needs. This is consistent with our philosophy of client-centred service and is a hallmark of our tradition of service excellence. We offer our clients the opportunity to complete a comment card at every one of our points of service throughout the country. Every card is read and concerns answered. Our clients are special people and we are honoured to serve them.

The information contained in this Report on Plans and Priorities highlights our activities identified for the 2000-01 fiscal year. I look forward to reporting to you on our achievements in the Portfolio Performance Report for the period ending March 31, 2001.



The Honourable George Baker

MANAGEMENT REPRESENTATION

Report on Plans and Priorities 2000-2001

I submit, for tabling in Parliament, the 2000-2001 Report on Plans and Priorities (RPP) for Veterans Affairs Canada.

I submit, for tabling in Parliament, the 2000-2001 Report on Plans and Priorities (RPP) for the Veterans Review and Appeal Board.

To the best of my knowledge the information:

- Accurately portrays the Portfolio's mandate, plans, priorities, strategies and expected key results of the organization.
- Is consistent with Treasury Board policy and instructions and the disclosure principles contained in the *Guidelines for Preparing a Report on Plans and Priorities.*
- Is comprehensive and accurate.
- Is based on sound underlying departmental information and management systems.

I am satisfied as to the quality assurance processes and procedures used for the RPP's production.

This document is mainly based on the Planning, Reporting and Accountability Structure which was approved by Treasury Board Ministers on October 30, 1997, and is the basis for accountability for the results achieved with the resources and authorities provided.

Larry Murray, Deputy Minister
Veterans Affairs Canada

February 14, 2000

Brian Chambers, Chair
Veterans Review and Appeal Board

February 16, 2000

Section II: Portfolio Overview

A. Mandate, Mission, Role and Responsibilities

Mandate and Mission

Canada has long recognized the hardship, suffering and sacrifice experienced by veterans, Canadian Forces personnel, civilians and their families during our nation's periods of armed conflict and peacekeeping. The Veterans Affairs Portfolio exists to serve them.

The Veterans Affairs (VA) Portfolio consists of:

- Veterans Affairs Canada (VAC)
- Veterans Review and Appeal Board (VRAB)

Veterans Affairs Canada's mandate is to provide benefits and services to eligible Canadians who served their country during periods of armed conflict and peacekeeping and to honour their sacrifice and achievements in the defence of freedom. Its legislative authorities are contained in the *Department of Veterans Affairs Act*, 15 other Acts of Parliament and 30 regulations and orders-in-council.

The **Veterans Review and Appeal Board's** mandate provides for full and exclusive jurisdiction to hear, determine and deal with all applications for review and appeal that may be made to the Board under the *Pension Act*, the *War Veterans Allowance Act* and other Acts of Parliament. All matters related to appeals under this legislation are authorized under the *Veterans Review and Appeal Board Act*.

Veterans Affairs Mission Statement

To provide veterans, qualified civilians and their families with the benefits and services to which they are entitled; to promote their well-being and self-sufficiency as participating members of their communities; and, to keep the memory of their achievements and sacrifices alive for all Canadians.

Role

Since 1944, the overall role of Veterans Affairs, in cooperation with other federal departments, provincial governments and the private sector, has been to lead in the development, coordination and administration of federal policies and programs that provide support for the financial, social, mental and physical well-being of veterans, eligible Canadian Forces members and former members, qualified civilians and their dependants.

Responsibilities

Minister:

The Minister of Veterans Affairs is accountable to Parliament for Veterans Affairs Canada. The Chair of the Veterans Review and Appeal Board, an independent, quasi-judicial tribunal, reports to Parliament through the Minister and is accountable to the Minister for the use of the Board's resources.

Veterans Affairs Canada

Deputy Minister:

The Deputy Minister of Veterans Affairs Canada is responsible for two business lines under the Veterans Affairs Program and has an Associate Deputy Minister and three Assistant Deputy Ministers who report to him.

Associate Deputy Minister:

The Associate Deputy Minister reports to the Deputy Minister and, at the Deputy Minister's request, takes a lead role specific to selected issues within the business lines.

Assistant Deputy Ministers:

The Assistant Deputy Minister, **Veterans Services**, is responsible for two service lines, Pensions and Allowances and Health Care, under the Benefits and Services Business Line, and reports to the Deputy Minister.

The Assistant Deputy Minister, **Commemoration, Public Relations and Bureau of Pensions Advocates**, is responsible for two service lines, Pensions Advocacy and Commemoration, under the Benefits and Services Business line, and reports to the Deputy Minister.

The Assistant Deputy Minister, **Corporate Services**, is responsible for the Corporate Administration Business Line and reports to the Deputy Minister.

Veterans Review and Appeal Board

The **Chair, Veterans Review and Appeal Board**, is responsible for the Veterans Review and Appeal Board Business Line and reports to Parliament through the Minister of Veterans Affairs.

Figure 1: Summary of Business Lines, Expenditures, and Full Time Equivalents (FTE), 2000-01

Business Lines	$ millions	FTE*
Veterans Affairs Program		
1. Benefits and Services Business Line	1,957.6	2,848
2. Corporate Administration Business Line	37.5	462
Veterans Review and Appeal Board Program		
3. Veterans Review and Appeal Board Business Line	9.7	123

* A Full Time Equivalent (FTE) is a measure of human resource consumption and refers to the employment of one person for one full year or the equivalent thereof.

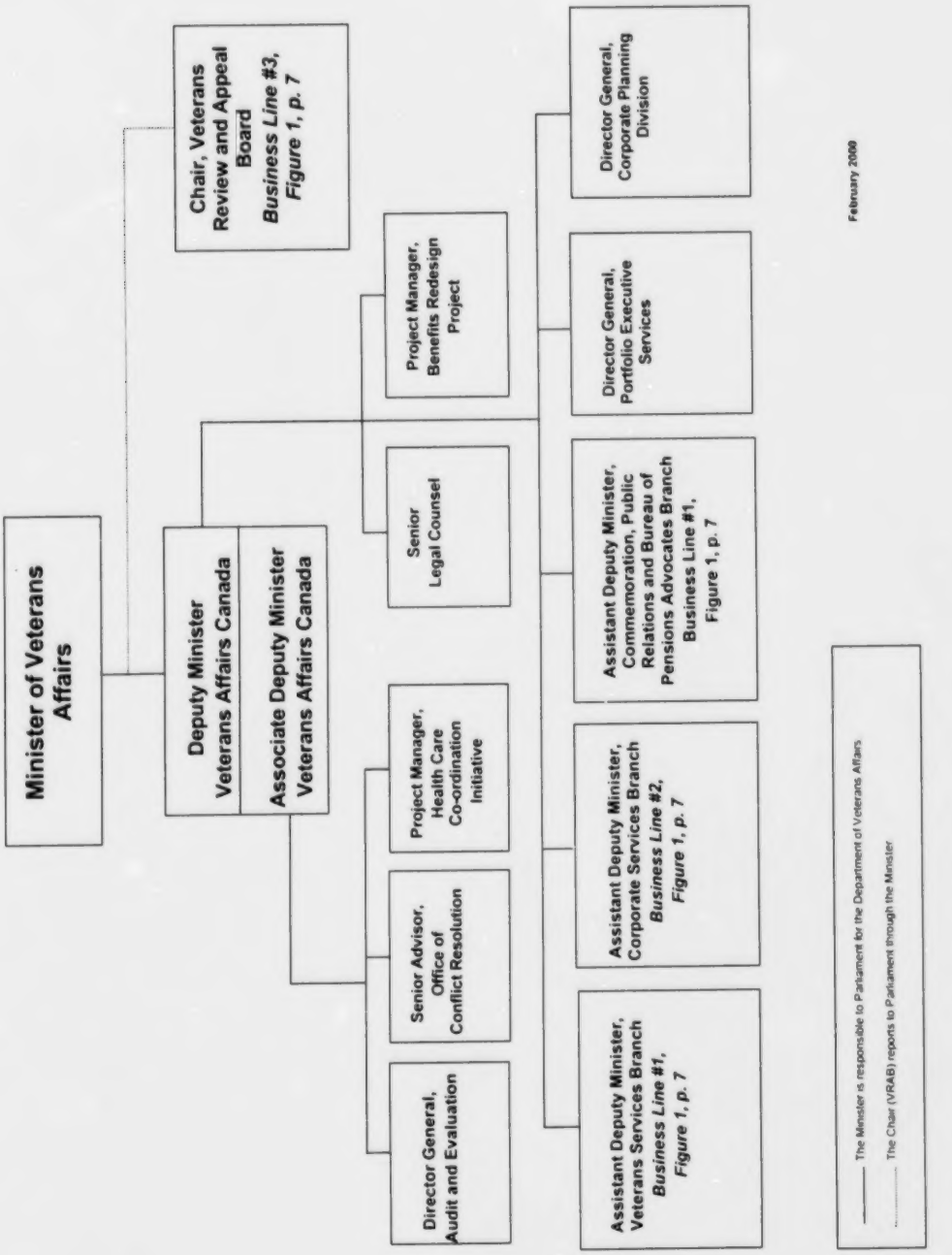
Figure 2, Veterans Affairs Portfolio Organization, on page 8, identifies organizationally the positions responsible for each business line.

B. Portfolio/Program Objectives

The Portfolio's broad-based objectives are captured in its Mission Statement. The objectives of the Portfolio reflect both our mandate and stated mission:

- **Veterans Affairs Canada**
  - contribute to the financial, physical and social health and well-being of veterans and other eligible clients in recognition of the sacrifices they made while serving their country, and to keep the memory of these sacrifices alive for all Canadians.
- **Veterans Review and Appeal Board**
  - provides clients with full opportunity to request review and appeal hearings to ensure a fair adjudicative process for disability pension and War Veterans Allowance claims.

Figure 2: Veterans Affairs Portfolio Organization



C. External Factors Influencing the Portfolio

There are a number of diverse external factors that will have an influence on the Portfolio in 2000-01, including: the need for ongoing fiscal restraint; the performance of the Canadian economy; shared jurisdiction in some program areas (e.g. health care); technological change; and, financial, legislative, administrative and workplace reforms.

For this planning period, however, we will concentrate on the following five factors:

- **Demographic Trends of the Client Base:** The overall aging and decline of the Portfolio's veteran client base, coupled with the steady increase of Canadian Forces clients poses the most significant external influence on the Program.

  The VA client base is composed of three major groups: war service veterans; eligible Canadian Forces members and former members; and survivors. Traditionally, war service veterans represented the bulk of Veterans Affairs' clientele. The entire population of Canadian war service veterans, estimated at 383,000 in 1999-2000, is projected to decline by one third over the planning period, to a level of about 255,000 by 2004-2005. It is important to note that, whether or not these individuals are in receipt of benefits and services, they represent an important ***constituency*** for the Portfolio.

  For further information:
  http://www.vac-acc.gc.ca/clients/

  The Forecast of Veterans Affairs Clients by Client Type, 1999-2003, demonstrated in Figure 3 below, projects the client population for each of these groups for the planning period.

Figure 3: Forecast of Veterans Affairs Clients by Client Type, 1999-2003

Client Type*	1999-2000	2000-2001	2001-2002	2002-2003
War Service Veterans	109,809	104,423	99,131	93,904
Survivors	69,565	69,257	69,012	68,813
Canadian Forces	28,320	30,075	31,798	33,532
TOTAL**	207,694	203,754	199,940	196,248

* includes clients receiving disability pensions, War Veterans Allowance, treatment, and long-term care as well as benefits and services under the Veterans Independence Program.

** due to rounding, figures may not add to totals shown.

- **War Service Veterans:** More and more veterans are coping with problems associated with aging, such as chronic ill-health, frailty, dementia and loss of mobility, which often results in increased vulnerability and dependence on others such as family members, friends, community organizations and institutions. The impact of providing services to an aging clientele has resulted in a higher demand for health care services and institutional care. In partnership with other levels of government and non-government organizations, health promotion is a key priority in terms of maintaining independence, preventing illness and improving health and quality of life.

- **Survivors:** Veterans Affairs survivor clients include widow(er)s and orphans of war service veterans or Canadian Forces clients. Primarily female, and somewhat younger than war service veterans, this client group is not anticipated to decline over the next three years; rather, client projections indicate that their numbers will remain relatively stable.

- **Canadian Forces members and former members:** The total number of Canadian Forces members is projected to increase over the next three years. Primarily male but including proportionately more females than the veterans group, members tend to be younger, have more dependants, and have different, more complex needs than their war service veteran counterparts. This will have a significant impact on the volume and complexity of work for both the Disability Pensions and Health Care Programs.

In order to effectively meet the needs of the Portfolio's diverse client groups, more staff time will be required to handle the growing requests for service. There is a corresponding need to upgrade specialized skills, enhance our knowledge in a vast range of subject areas and devote greater time and effort in the coordination of community resources.

- **Health Care**: As provincial health care programs undergo extensive reform in the interest of increasing efficiency and economy, Veterans Affairs is faced with new challenges in the administration of our programs and in the delivery of client services. From the program perspective, ongoing reviews of our health policy are conducted to make it more responsive to clients' needs as shifts occur in provincial priorities for health care services and benefits. Our goal is to ensure a seamless continuum of service between VAC programs and other service providers. Recognizing the primary responsibility that the province and local communities have in providing health care to citizens, VAC's health care program is committed to addressing any identified "gaps in care," by providing eligible clients with a range of health care services and benefits based on a holistic perspective that focuses on client needs and desired outcomes over the short and long-term.

For further information: ***http://www.vac-acc.gc.ca/providers/***

As veterans age, there will be a greater need for program flexibility and access to long-term care beds. The Review of Veterans Care Needs, an in-depth study of the expected needs of veterans over the next eight to ten years, has identified a growing demand for long-term care and a need for more care options.

- **Global Conflict**: Canada has a reputation internationally for making a difference - from our contribution to eliminating land mines to our work with the North Atlantic Treaty Organization (NATO) and the United Nations. An increased presence on the world stage by Canadian peacekeepers in support of Canada's role in building a more secure world and helping ensure peace and security in foreign lands will have a direct impact on Veterans Affairs' client population, future eligibility criteria and program design and delivery.

- **Citizen Engagement/Program Integrity**: Canadians are looking increasingly at all levels of government to consider the public's interest in carrying out their mandated responsibilities and in planning for future generations. Citizens want greater involvement in the decision-making process and in determining how their tax dollars are spent. They want less bureaucracy, improved access to government services and greater cooperation between levels of governments. Canadians desire timely, citizen-centred service with enhanced accountability for results. There is also a growing appreciation for the important role that sustainable development principles can play in all facets of the government's policy, programming and operational activities - whether this is related to the environment or the socio-economic-cultural aspects of Canadian life now and in the future.

  For further information: ***http://www.tbs-sct.gc.ca/rma/rma_e.html***

- **Canadian Cultural Identity:** The Canadian public has displayed a growing interest in heritage programming. Canadians want to learn more about their country, its history and what makes Canada unique on the world stage. A critical part of the nation's heritage, its wartime and peacekeeping efforts, play a fundamental role in the history of the nation. The character and values displayed by Canadians during these periods of armed conflict are inextricably linked to the forging of a unique Canadian identity. There is an increasing need to promote an understanding of the broader issues related to Canada's wartime and peacekeeping involvement in terms of the causes, costs and consequences of war and the price of an enduring peace. There is also a desire on the part of Canadians to personalize this experience. Many Canadians are, themselves, in search of their own cultural roots through genealogical research and are looking to government, in increasing numbers, to furnish detailed, comprehensive information about family members' participation in war/peacekeeping efforts.

D. Portfolio Spending Plan

The table below summarizes the Portfolio's Main Estimates, Budget and other associated adjustments to arrive at the total planned spending requirements for the entire organization. It also identifies FTE levels over the planning period.

($ millions)	Forecast Spending 1999-2000*	**Planned Spending 2000-01**	Planned Spending 2001-02	Planned Spending 2002-03
Budgetary Main Estimates (gross)	1,969.6	**2,004.8**	1,985.1	2,002.3
Total Main Estimates	**1,969.6**	**2,004.8**	**1,985.1**	**2,002.3**
Adjustments**	105.4	**0.0**	0.0	0.0
Net Planned Spending	2,075.0	**2,004.8**	1,985.1	2,002.3
Less: Non-respendable revenue	35.0	**33.8**	32.3	32.3
Plus: Cost of services received without charge	22.1	**22.1**	22.1	22.1
Net Cost of Program(s)	**2,062.1**	**1,993.1**	**1,974.9**	**1,992.1**

Full Time Equivalents	3,224	**3,433**	3,325	3,270

* Reflects best forecast of total planned spending to the end of the fiscal year.

** Adjustments are to accommodate approvals obtained since the Annual Reference Level Update (ARLU) exercise and to include Budget initiatives.

Section III: Plans, Results and Resources

A. Veterans Affairs Program

The ***Veterans Affairs Program***, delivered by VAC, provides a wide range of benefits and services principally in the areas of health care, disability pensions and income support as well as commemoration programming. Activities in 2000-01 will be delivered by a staff complement of 3,310 full time equivalents from a decentralized organization consisting of a Head Office in Charlottetown, P.E.I., the National Capital Office in Ottawa, Ontario, and a national service delivery network across Canada. The Department also operates a hospital in Ste-Anne-de-Bellevue, Quebec, and maintains battlefield memorials in Europe.

1. Benefits and Services Business Line

1.1 Net Planned Spending ($ millions) and Full Time Equivalents (FTE)

Forecast Spending 1999-2000*	**Planned Spending 2000-01**	Planned Spending 2001-02	Planned Spending 2002-03
$1,951.4	**$1,957.6**	$1,938.9	$1,956.1
2,603 FTE	**2,848 FTE**	2,728 FTE	2,673 FTE

* Reflects best forecast of total planned spending to the end of the fiscal year.

1.2 Business Line Objective

To contribute to the financial, physical and social health and well-being of veterans and other eligible clients in recognition of the sacrifices they made while serving their country, and to keep the memory of these sacrifices alive for all Canadians.

1.3 Business Line Description

The Benefits and Services Business Line consists of four constituent service lines: Pensions and Allowances, Pensions Advocacy, Health Care, and Commemoration. These service lines provide, in a fair and timely manner, compensation for hardships arising from disabilities and lost economic opportunities, professional legal representation, the delivery of innovative health and social programs, and programs aimed at recognizing and honouring the achievements and sacrifices of Portfolio client groups.

1.4 Key Results Commitments, Planned Results, Related Activities and Resources

1.4.1 Pensions and Allowances, Health Care

Key Commitments to Canadians	Planned Result	Related Activities	Resources ($ millions) Total Pensions and Allowances, Health Care Service Lines		
			2000-01	2001-02	2002-03
			1,918.7	1,898.6	1,915.7
The delivery of benefits and services that contribute to the independence, quality of life and standard of living of Canada's veterans, eligible Canadian Forces members and former members, qualified civilians and their families in recognition of their sacrifice to the nation	**Compensation for sacrifice in service to Canada** **Client independence and healthy lifestyle**	In 2000-01, VAC will continue the ongoing delivery of **compensation and health programs** to the following eligible clients: Disability Pension Program (151,000 clients); War Veterans Allowance Program (15,000 clients); Veterans Independence Program (63,000 clients); Treatment Benefits (112,000 clients); and, Long-Term Care (7,400 clients).			
		Deliver special benefits to eligible **Merchant Navy Veterans** (MNV) or their surviving spouses in recognition of their service to Canada during the First World War, the Second World War and the Korean War. This special benefit is meant to compensate MNVs for post war demobilization benefits which were paid only to members of the Armed Forces.			
		Review of Veterans Care Needs: The Project will have finalized the evidence-based client profile of the care needs of the Canadian Forces (CF) clients; proposed revisions to service delivery requirements, procedures and program eligibility which impede service and act as barriers to Canadian Forces clients in accessing support and services; and, identified information and communications needs. VAC activities will include ongoing liaison with National Defence through the VAC-CF Project; consultation with clients, stakeholders, and staff on results and recommendations; and ongoing implementation by program areas of changes resulting from the project which respond to identified needs.			

1.4.1 Pensions and Allowances, Health Care (cont'd)

<table>
<tr><th rowspan="2">Key Commitments to Canadians</th><th rowspan="2">Planned Result</th><th rowspan="2">Related Activities</th><th colspan="3">Resources ($ millions)
Total Pensions and Allowances, Health Care Service Lines</th></tr>
<tr><th>2000-01</th><th>2001-02</th><th>2002-03</th></tr>
<tr><td rowspan="2">The delivery of benefits and services that contribute to the independence, quality of life and standard of living of Canada's veterans, eligible Canadian Forces members and former members, qualified civilians and their families in recognition of their sacrifice to the nation</td><td rowspan="2">Compensation for sacrifice in service to Canada

Client independence and healthy lifestyle</td><td></td><td>1,918.7</td><td>1,898.6</td><td>1,915.7</td></tr>
<tr><td colspan="4">The Continuum of Service policy framework is designed to address gaps in programs and services for veterans and Canadian Force clients. The policy framework will facilitate the provision of services and benefits over time and their integration across jurisdictions, and has the potential to contribute to the nation's understanding of disabled and elderly populations and how their health needs can best be met. In 2000-2001, VAC will:
• develop a policy paper which can be used to plan and implement changes in programs, eligibility and service delivery; and
• identify and develop applied research opportunities.</td></tr>
<tr><td></td><td colspan="4">Client-centred Service Approach (CCSA) as the Veterans Services Branch "business model": Implementation objectives include the cultural incorporation of the CCSA "philosophy" as the underlying approach for doing business; the operational integration of the CCSA "model" as the framework for serving clients; and the technical implementation of the CCSA "tools" on the Client Service Delivery Network (CSDN) as key new elements for client screening, assessment and care plan processes. While change to the philosophy of client service will be an ongoing evolution, the implementation of the model and the availability of the tools is scheduled for completion by January, 2001.</td></tr>
</table>

1.4.1 Pensions and Allowances, Health Care (cont'd)

Key Commitments to Canadians	Planned Result	Related Activities	Resources ($ millions) Total Pensions and Allowances, Health Care Service Lines		
			2000-01	2001-02	2002-03
			1,918.7	1,898.6	1,915.7
The delivery of benefits and services that contribute to the independence, quality of life and standard of living of Canada's veterans, eligible Canadian Forces members and former members, qualified civilians and their families in recognition of their sacrifice to the nation	**Compensation for sacrifice in service to Canada** **Client independence and healthy lifestyle**	In 1998, VAC established the **VAC-CF Project** to serve as a focal point within the department to reshape VAC service delivery to Canadian Force members and former members. Staff from the Department of National Defence as well as VAC staff at Head Office, and in the Regions and Districts will work together to implement service improvement initiatives related to Care of the Injured which includes improving business processes, partnering initiatives and coordination of activities between both VAC and DND. Project activities, as required by the Quality of Life initiative, include: implementation of proposed amendments to the *Pension Act* and the *Veterans Health Care Regulations*; establishing a strong network between the two Departments which encourages commitment to the improvement of services for CF members; raising VAC staff awareness of CF members' needs and raising CF members awareness of VAC programs and services. An interdepartmental Steering Committee, chaired by the ADM Veterans Services Branch, VAC, and the ADM HR-Mil, DND will provide overall direction to the project.			
		In **Long-Term Care**, a multi-year strategy has been developed which will ensure the effective provision of institutional long-term care for veterans across Canada and address many of the health care conclusions contained in the Review of Veterans Care Needs Study, the Report of the Auditor General and the Senate Sub-Committee, *Raising the Bar: Creating a New Standard in Veterans Health Care*.			

1.4.1 Pensions and Allowances, Health Care (cont'd)

Key Commitments to Canadians	Planned Result	Related Activities	Resources ($ millions) Total Pensions and Allowances, Health Care Service Lines		
			2000-01	2001-02	2002-03
			1,918.7	1,898.6	1,915.7
The delivery of benefits and services that contribute to the independence, quality of life and standard of living of Canada's veterans, eligible Canadian Forces members and former members, qualified civilians and their families in recognition of their sacrifice to the nation	**Compensation for sacrifice in service to Canada** **Client independence and healthy lifestyle**	In partnership with other levels of government and non-government organizations, VAC developed a **national health promotion strategy**, outlined in the Framework for Health Promotion and Education, finalized in the fall of 1999. Veterans Affairs Canada will: • finalize a partnership agreement with Health Canada in April 2000; • implement, in partnership with the P.E.I. provincial government and Health Canada, a Tele-Hospice project on P.E.I. in 2000-01. This project will explore the use of technology in home care settings to improve the quality of life of individuals requiring home and/or palliative care; and, • sponsor a public symposium on care giver issues in May 2000. VAC will also develop health promotion initiatives to benefit younger clients, supporting them in maintaining and improving their health and independence and that of their families.			
		In 2000-01, VAC will develop and begin the implementation of improvements to the **Table of Disabilities and Medical Guidelines** that will enable the Department to improve the consistency of assessment decisions and better articulate the reasons for assessment levels for applicants and pensioners. This task was a priority recommendation of the Senate Sub-committee on Veterans Affairs. As well, the task addresses the concerns raised in the 1998 Auditor General's Report.			

1.4.1 Pensions and Allowances, Health Care (cont'd)

Key Commitments to Canadians	Planned Result	Related Activities	Resources ($ millions) Total Pensions and Allowances, Health Care Service Lines		
			2000-01	2001-02	2002-03
			1,918.7	1,898.6	1,915.7
The delivery of benefits and services that contribute to the independence, quality of life and standard of living of Canada's veterans, eligible Canadian Forces members and former members, qualified civilians and their families in recognition of their sacrifice to the nation	**Compensation for sacrifice in service to Canada** **Client independence and healthy lifestyle**	Complete the **transfer of economic support functions** into the Ontario Region (Kirkland Lake) in April 2000.			
		Business procedures will be improved to enhance the timeliness of service delivery to clients in two areas: processing change of address and death notices; and turn around time for first application and special awards applications under the Disability Pension Program.			
		Service Canada Initiative: VAC is working with provincial and municipal partners to establish and maintain three in-person sites to provide integrated client services to veterans and other seniors through a Memorandum of Understanding signed recently with Service Canada. In support of Service Canada, VAC and its partners will offer the following services to veterans and seniors in the three pilot sites: • coordinated access to all health and social programs; • faster, more efficient service through joint screening and shared assessments; • accurate and complete information on services provided at all levels of government and local agencies; and, • accurate and prompt referral service to the appropriate government level or community agency where required.			

1.4.1 Pensions and Allowances, Health Care (cont'd)

Key Commitments to Canadians	Planned Result	Related Activities	Resources ($ millions) Total Pensions and Allowances, Health Care Service Lines		
			2000-01	2001-02	2002-03
			1,918.7	1,898.6	1,915.7
The delivery of benefits and services that contribute to the independence, quality of life and standard of living of Canada's veterans, eligible Canadian Forces members and former members, qualified civilians and their families in recognition of their sacrifice to the nation	**Compensation for sacrifice in service to Canada** **Client independence and healthy lifestyle**	**Access Canada for Seniors Strategy (ACFS):** VAC is working with other departments, and the public and private sectors to enhance the ability of seniors, their families and/or caregivers to access multi-jurisdictional information, services and transactions on the Internet to support their well-being and self-sufficiency in their communities. As part of the Access Canada for Seniors (ACFS) Strategy, VAC will create an ACFS Seniors Information Portal including the development of seniors life event interactions, and the eventual Government Online translations. In 2000-01, Phase 1 will provide a lens for Canadian seniors, their families and caregivers to access seniors' information on federal, provincial, and other Web sites. VAC will also partner with Industry Canada and explore the feasibility of partnering with residential care managers to host Internet sites in their facilities thereby enhancing lifestyle and recreational programming for seniors and their families.			
		Royal Canadian Legion Projects: In 1999, Veterans Affairs conducted two pilot projects with N.S. and P.E.I. Royal Canadian Legion Commands, using technology to facilitate access to and disseminate health information with the aging client group. In 2000-01, the Department plans to expand this initiative to encompass other Provincial Legion Commands.			

1.4.1 Pensions and Allowances, Health Care (cont'd)

Key Commitments to Canadians	Planned Result	Related Activities	Resources ($ millions) Total Pensions and Allowances, Health Care Service Lines		
			2000-01	2001-02	2002-03
			1,918.7	1,898.6	1,915.7
The delivery of benefits and services that contribute to the independence, quality of life and standard of living of Canada's veterans, eligible Canadian Forces members and former members, qualified civilians and their families in recognition of their sacrifice to the nation	**Compensation for sacrifice in service to Canada** **Client independence and healthy lifestyle**	The **VAC Post Traumatic Stress Disorder (PTSD) Committee** will coordinate all VAC activities, communications, studies and initiatives in the area of PTSD and other stress-related psychiatric disorders and identify, evaluate and respond to the special needs of clients with PTSD and/or other stress-related psychiatric disorders. Activities planned for 2000 include the finalization of a report outlining gaps and issues in the management of clients with PTSD and other stress-related psychiatric disorders including recommendations for changes and improvements, the development of Psychiatric Pension Assessment Guidelines for inclusion in the Departmental Table of Disabilities, the development of an integrated Pensions and Health Care Protocol for delivering benefits and services to clients with PTSD, and the development of training modules for staff delivering benefits and services to clients with PTSD.			
		The **VAC Gulf War Committee** will coordinate all VAC activities, communications, studies, research and initiatives related to Gulf War issues and will identify and evaluate the special needs of clients who served in the Gulf, while continuing to work towards improving VAC's response to meeting those needs. Activities planned for 2000 include developing and improving VAC's approach, communications, policies, guidelines and business processes surrounding the provision of benefits and services to Gulf War clients.			

1.4.1 Pensions and Allowances, Health Care (cont'd)

Key Commitments to Canadians	Planned Result	Related Activities	Resources ($ millions) Total Pensions and Allowances, Health Care Service Lines		
			2000-01	2001-02	2002-03
			1,918.7	1,898.6	1,915.7
The delivery of benefits and services that contribute to the independence, quality of life and standard of living of Canada's veterans, eligible Canadian Forces members and former members, qualified civilians and their families in recognition of their sacrifice to the nation	**Compensation for sacrifice in service to Canada** **Client independence and healthy lifestyle**	Implement **Release 2 of the Client Service Delivery Network** which builds on the functionality of the economic support and health care programs and replaces the various legacy systems that support the delivery of the Disability Pensions Program. The scope of Release 3 has been modified to focus on support for the Client-centred Service Approach business model and new business processes. These requirements will be addressed in a series of phases during the planning period.			
		Amend Veterans Affairs' **statutes and regulations** to modernize the benefits and obligations of same-sex partners. Following Charter decisions of the Supreme Court of Canada, all federal government legislation will be amended to provide equivalent rights and obligations to all common-law partners, now defined as including "same-sex" partners.			
		Carry out miscellaneous **amendments to veterans' legislation** through the passage of an Omnibus Bill. These "Housekeeping" amendments will be non-controversial, minor in nature, and have negligible financial impact. Proposals include updates to provisions relating to the assessment of disability benefits provided by other parties, improvements in overpayment recovery and the introduction of overpayment remission for the pension program. There will be improvements in program delivery in other areas, including adjudication, information exchange with other departments and programs and regulation-making formalities.			

1.4.1 Pensions and Allowances, Health Care (cont'd)

Key Commitments to Canadians	Planned Result	Related Activities	Resources ($ millions) Total Pensions and Allowances, Health Care Service Lines		
			2000-01	2001-02	2002-03
			1,918.7	1,898.6	1,915.7
The delivery of benefits and services that contribute to the independence, quality of life and standard of living of Canada's veterans, eligible Canadian Forces members and former members, qualified civilians and their families in recognition of their sacrifice to the nation	**Compensation for sacrifice in service to Canada** **Client independence and healthy lifestyle**	In consultation with clients, a number of client-based **service standards** have been developed to address quality aspects associated with service delivery. Throughout the planning period, progress against these standards will be monitored to measure compliance and, where required, action initiated in areas that require improvement.			

1.4.2 Pensions Advocacy

Key Commitments to Canadians	Planned Result	Planned Activities	Resources ($ millions) Total Pensions Advocacy Service Line		
			2000-01	2001-02	2002-03
			7.4	8.8	8.9
The rights of Veterans Affairs Canada clients protected through professional, legal representation in appealing decisions related to disability pensions and allowances	**Clients being informed of process and their rights** **Professional case preparation and representation**	Counselling by an advocate at the Bureau of Pensions Advocates (BPA) is offered to all clients who consider requesting a review or appeal of an unfavourable or partially favourable entitlement or assessment of a pension decision rendered at the first level of adjudication, or for final appeals of War Veterans Allowance decisions. Continue case preparation and client representation by the Bureau. Continue to inform clients about their rights and the review and appeal process. Ongoing peer review and feedback of cases presented by the BPA, as well as decision review by senior management, will ensure quality and professionalism in case preparation and representation. Upon client request, decisions are reviewed and, where there are perceived errors of fact or errors of law in a given case, clients will be counselled regarding their rights to proceed to higher levels of adjudication.			

1.4.2 Pensions Advocacy

Key Commitments to Canadians	Planned Result	Planned Activities	Resources ($ millions) Total Pensions Advocacy Service Line		
			2000-01	2001-02	2002-03
			7.4	8.8	8.9
The rights of Veterans Affairs Canada clients protected through professional, legal representation in appealing decisions related to disability pensions and allowances	**Clients being informed of process and their rights** **Professional case preparation and representation**	In consultation with clients, a number of client-based **service standards** have been developed to address quality aspects associated with service delivery. Throughout the planning period, progress against these standards will be monitored to measure compliance and, where required, action initiated in areas that require improvement.			

1.4.3 Commemoration

<table>
<tr><th rowspan="2">Key Commitments to Canadians</th><th rowspan="2">Planned Result</th><th rowspan="2">Planned Activities</th><th colspan="3">Resources ($ millions) Total Commemoration Service Line</th></tr>
<tr><th>2000-01</th><th>2001-02</th><th>2002-03</th></tr>
<tr><td rowspan="4">A knowledgeable Canadian public that recognizes the achievements and sacrifices of its citizens in the defence of freedom and appreciates the historical significance of these accomplishments in the development of Canada as a nation</td><td rowspan="2">Increased knowledge and public awareness of commemoration subject matters by Canadians, especially youth</td><td></td><td>31.5</td><td>31.5</td><td>31.5</td></tr>
<tr><td colspan="4">Education: The Program will continue to provide education products and services to students and educators throughout Canada; and foster and encourage youth engagement in commemorative subject matter through education activities and alliances.</td></tr>
<tr><td colspan="4">Community Outreach: Efforts in Community Outreach are directed at developing and facilitating commemorative projects on a national and community basis and encouraging education. Examples include commemorative ceremonies, special events, history symposiums, development of commemorative elements of the VAC website, and national presentation of commemorative messages. VAC will continue to provide support for community ceremonies and other outreach activities across the country in 2000-01, when and where feasible.</td></tr>
<tr><td>Veterans recognition in life and death</td><td colspan="4">Honours and Awards: Over the planning period, approximately 4,000 medals and 2,600 replacement medals per year will be issued by the Department.</td></tr>
</table>

1.4.3 Commemoration (cont'd)

<table>
<tr><th rowspan="2">Key Commitments to Canadians</th><th rowspan="2">Planned Result</th><th rowspan="2">Planned Activities</th><th colspan="3">Resources ($ millions)
Total Commemoration Service Line</th></tr>
<tr><th>2000-01</th><th>2001-02</th><th>2002-03</th></tr>
<tr><td rowspan="4">A knowledgeable Canadian public that recognizes the achievements and sacrifices of its citizens in the defence of freedom and appreciates the historical significance of these accomplishments in the development of Canada as a nation</td><td rowspan="4">Veterans recognition in life and death</td><td></td><td>31.5</td><td>31.5</td><td>31.5</td></tr>
<tr><td colspan="4">Pilgrimages and Ceremonies: Pilgrimages provide an opportunity to visit former battlefields and war cemeteries in order to commemorate the sacrifices and achievements of Canadian veterans. The planned schedule is:
• May 1-11, 2000 The Netherlands: to celebrate the 55th Anniversary of the liberation of the Netherlands and the end of the Second World War in Europe;
• May 24-25, 2000 Commemoration/repatriation of the remains of Canada's Unknown Soldier; and,
• Nov. 28 - Dec.7, 2000 Hong Kong and Japan: to commemorate the 55th Anniversary of the liberation of Hong Kong Prisoners of War.</td></tr>
<tr><td colspan="4">Veterans' Week: The week leading to Remembrance Day provides Canadians with the opportunity to pay respect and grant recognition for the efforts of Canada's veterans and peacekeepers. VAC will continue to support this nation-wide initiative throughout the time period by undertaking a diverse number of activities.</td></tr>
<tr><td colspan="4">Tomb of the Unknown Soldier: VAC will be the lead government department in support of this Royal Canadian Legion millennium project. The remains of an unknown soldier will be repatriated from Vimy and interred in the National War Memorial in Ottawa.</td></tr>
</table>

1.4.3 Commemoration (cont'd)

<table>
<tr><th rowspan="2">Key Commitments to Canadians</th><th rowspan="2">Planned Result</th><th rowspan="2">Planned Activities</th><th colspan="3">Resources ($ millions)
Total Commemoration Service Line</th></tr>
<tr><th>2000-01</th><th>2001-02</th><th>2002-03</th></tr>
<tr><td rowspan="3">A knowledgeable Canadian public that recognizes the achievements and sacrifices of its citizens in the defence of freedom and appreciates the historical significance of these accomplishments in the development of Canada as a nation</td><td rowspan="2">Veterans recognition in life and death</td><td></td><td>31.5</td><td>31.5</td><td>31.5</td></tr>
<tr><td colspan="4">Funeral and Burial:
• Last Post Fund: In 2000-01 VAC will gain approval for new Funeral and Burial Regulations which will transfer full authority for payment of Funeral and Burial applications to the Last Post Fund.
• In consultation with clients, a number of client-based service standards have been developed to address quality aspects associated with service delivery. Throughout the planning period, progress against these standards will be monitored to measure compliance and, where required, action initiated in areas that require improvement.</td></tr>
<tr><td>The maintenance, preservation and showcasing of Canada's commemorative resources which are among the nation's symbols of identity</td><td colspan="4">Graves, Grave Markers and Cemeteries: VAC will continue grave maintenance for approximately 110,000 Canadian war dead located in 74 countries, as well as approximately 300,000 other grave sites located in about 15,000 cemeteries across Canada where service personnel, veterans and others have been laid to rest.

Memorials: In 2000-01, further site development at Beaumont-Hamel Newfoundland Memorial may take place.</td></tr>
</table>

1.4.3 Commemoration (cont'd)

<table>
<tr><th rowspan="2">Key Commitments to Canadians</th><th rowspan="2">Planned Result</th><th rowspan="2">Planned Activities</th><th colspan="3">Resources ($ millions)
Total Commemoration Service Line</th></tr>
<tr><th>2000-01</th><th>2001-02</th><th>2002-03</th></tr>
<tr><td rowspan="3">A knowledgeable Canadian public that recognizes the achievements and sacrifices of its citizens in the defence of freedom and appreciates the historical significance of these accomplishments in the development of Canada as a nation</td><td rowspan="3">The maintenance, preservation and showcasing of Canada's commemorative resources which are among the nation's symbols of identity</td><td></td><td>31.5</td><td>31.5</td><td>31.5</td></tr>
<tr><td colspan="4">Site Visitors: Throughout the reporting period, it is anticipated that the sites identified below will receive visitors in the following magnitude:
• The Books of Remembrance, Parliament Hill, Ottawa, Canada (250,000);
• Vimy Memorial Park, France (750,000); and,
• Beaumont-Hamel Newfoundland Memorial, France (100,000).
In addition, eleven other European war memorials and two VAC cemeteries (located in Esquimalt, B.C., and Halifax, N.S.) are open to the public.</td></tr>
<tr><td colspan="4">Canadian Virtual War Memorial: In 2000-01, efforts will be undertaken to enhance the Canadian Virtual War Memorial located on the VAC website to incorporate linkages to the Books of Remembrance.</td></tr>
</table>

2. Corporate Administration Business Line

2.1 Net Planned Spending ($ millions) and Full Time Equivalents (FTE)

Forecast Spending 1999-2000*	**Planned Spending 2000-01**	Planned Spending 2001-02	Planned Spending 2002-03
$114.6	**$37.5**	$35.7	$35.7
520 FTE	**462 FTE**	462 FTE	462 FTE

* Reflects best forecast of total planned spending to the end of the fiscal year, and includes forecast expenditures related to Merchant Navy Veterans payments.

2.2 Business Line Objective

To provide corporate direction and operational support services that meet the specific needs of Portfolio program delivery as well as the Minister's and the Chair's (VRAB) priorities, the requirements of Parliament and Central Agencies.

2.3 Business Line Description

The Corporate Administration Business Line is composed of the following corporate functions: Offices of the Minister, the Deputy Minister, the Associate Deputy Minister, the Assistant Deputy Minister Corporate Services, Conflict Resolution, and Access to Information and Privacy; as well as executive secretariat services (including legislation and regulation), communications, corporate planning, finance (including Property Management functions), human resources, information management, management support services, audit and evaluation, and security services. These functions provide the corporate management and administrative support which enables the organization to set direction, manage change and assess performance.

2.4 Key Results Commitments, Planned Results, Related Activities and Resources

2.4.1 Corporate Administration Business Line

<table>
<tr><th rowspan="3">Key Commitments to Canadians</th><th rowspan="3">Planned Result</th><th rowspan="3">Planned Activities</th><th colspan="3">Resources ($ millions)
Total Corporate Administration Business Line</th></tr>
<tr><th>2000-01</th><th>2001-02</th><th>2002-03</th></tr>
<tr><td>37.5</td><td>35.7</td><td>35.7</td></tr>
<tr><td rowspan="3">N/A</td><td rowspan="3">Portfolio resources meet corporate and program delivery needs in a cost-effective manner</td><td colspan="3">Strategic Plan: In 2000-01, the Department will carry out a comprehensive strategic planning project that will identify departmental direction for the next five years. As such, the Planned Activities identified in this document for the 2000-01 fiscal year and beyond may be subject to change based on the outcome of the strategic planning exercise. All modifications will be reflected in our Portfolio Performance Report for this time period.</td></tr>
<tr><td colspan="3">Horizontal Initiatives: Veterans Affairs is involved in a number of horizontal initiatives to promote interdepartmental collaboration and gain efficiencies through collective action. These government-wide initiatives can be found in Section IV on page 37 of this report.</td></tr>
<tr><td colspan="3">Strategic Partnership: Knowledge Economy Partnership (KEP), an alliance of federal, provincial, municipal and education partners, will focus on the following strategic priorities over the next two to three year period:
• Citizen-centred service delivery;
• Identification of opportunities and potential partners to advance the Knowledge Economy and Information Technology on P.E.I.; and</td></tr>
</table>

2.4.1 Corporate Administration Business Line (cont'd)

Key Commitments to Canadians	Planned Result	Planned Activities	Resources ($ millions) Total Corporate Administration Business Line		
			2000-01	2001-02	2002-03
			37.5	35.7	35.7
N/A	**Portfolio resources meet corporate and program delivery needs in a cost-effective manner**	• Human Capital - determining how the knowledge economy affects workers and how workers affect the knowledge economy. Action Plans will be developed around each of the strategic priorities, as well as the evaluation which was completed in November 1999. **Corporate Initiatives:** • **Human Resources:** Major initiatives in 2000-01 will include: Universal Classification Standard (see page 41); implementation of a **"Framework for Good Human Resources Management"** and alignment of organizational processes; and ensuring that the Portfolio's **LaRelève** initiative has relevance and meaning to individual employees at the local level. • **Finance:** The Department will prepare to implement a new financial system, **Freebalance**, for April 1, 2001; migrate to a new client server **Salary Management System** (SCAFS); and, assess the feasibility of implementing an integrated financial and materiel/assets management system in accordance with the **Shared Systems** policy initiative. Training will be undertaken to prepare functional staff for the implementation of the Financial Information Strategy (see page 40), and policies will be rewritten to support changes to processes necessary to comply with FIS requirements.			

2.4.1 Corporate Administration Business Line (cont'd)

<table>
<tr><th rowspan="2">Key Commitments to Canadians</th><th rowspan="2">Planned Result</th><th rowspan="2">Planned Activities</th><th colspan="3">Resources ($ millions)
Total Corporate Administration Business Line</th></tr>
<tr><th>2000-01</th><th>2001-02</th><th>2002-03</th></tr>
<tr><td rowspan="2">N/A</td><td rowspan="2">Portfolio resources meet corporate and program delivery needs in a cost-effective manner</td><td rowspan="2">Information Technology (IT):
• Establish a new organization model for the Departmental Information Management and Information Technology functions by implementing one Information Management/Information Technology (IM/IT) organization, and moving to a Governance Model, while maintaining a proper balance between decentralized and centralized support.
• The major IT initiative in 2000-01 will be the stabilization of the IM/IT infrastructure in support of the new Client Service Delivery model and the business lines of the Portfolio.</td><td>37.5</td><td>35.7</td><td>35.7</td></tr>
<tr><td>Portfolio strategic initiatives and projects are assessed and performance reported</td><td colspan="3">In 2000-01, the following three program evaluation activities will be undertaken:
• Pension Program Operations and Benefits: to ensure that current program benefits are appropriate to meet both current and changing client needs and that the pension program is operated in an effective, efficient and economical manner and in compliance with applicable legislative requirements.
• Veterans Affairs Canada-Canadian Forces Initiative will determine the extent to which the VAC-CF Initiative has been successful in achieving its goals.</td></tr>
</table>

2.4.1 Corporate Administration Business Line (cont'd)

Key Commitments to Canadians	Planned Result	Planned Activities	Resources ($ millions) Total Corporate Administration Business Line		
			2000-01	2001-02	2002-03
			37.5	35.7	35.7
N/A	**Portfolio strategic initiatives and projects are assessed and performance reported**	• **Results Measurement Studies - Improved Reporting to Parliament Project (IRPP)**: to provide support to the results measurement studies required to meet reporting commitments to Treasury Board as set out in the Planning, Reporting and Accountability Structure (PRAS) and in the Audit and Evaluation Committee approved IRPP Results Measurement Framework (October 1998).			
		A **Portfolio Performance Report** (part of the statutory reporting requirements for all government departments) is tabled in Parliament on an annual basis and documents Portfolio performance achievements.			
		Throughout the planning period, all major strategic initiatives and projects will be approved by the Departmental Executive Board of VAC with progress monitored and reported on a regular basis.			
	Stakeholder consultation on major Portfolio change initiatives	The Portfolio attaches great importance to the role that both formal and informal **consultation with stakeholders** plays in change initiatives. Throughout the planning period, this activity will continue with emphasis in 2000-01 on consultation related to the Department's strategic planning initiative.			

B. Veterans Review and Appeal Board Program

The **Veterans Review and Appeal Board Program (VRAB)**, delivered by the Veterans Review and Appeal Board, an independent, quasi-judicial agency, renders decisions on reviews and appeals of disability pensions and final appeals on war veterans allowances. These activities in 2000-01 will be delivered by a staff complement of 123 full time equivalents. Appeal hearings are held primarily in Charlottetown with review hearings conducted across Canada. All activities are supported out of the Head Office in Charlottetown.

3. Veterans Review and Appeal Board Business Line

3.1 Net Planned Spending ($ millions) and Full Time Equivalents (FTE)

Forecast Spending 1999-2000*	**Planned Spending 2000-01**	Planned Spending 2001-02	Planned Spending 2002-03
$9.0	**$9.7**	$10.5	$10.5
101 FTE	**123 FTE**	135 FTE	135 FTE

* Reflects best forecast of total planned spending to the end of the fiscal year.

3.2 Business Line Objective

To provide clients with full opportunity to request review and appeal hearings to ensure a fair adjudicative process for disability pension and War Veterans Allowance claims.

3.3 Business Line Description

The Veterans Review and Appeal Board is an independent quasi-judicial agency adjudicating reviews and appeals of pensions as well as appeals of War Veterans Allowance cases.

3.4 Key Results Commitments, Planned Results, Related Activities and Resources

3.4.1 Veterans Review and Appeal Board Business Line

Key Commitments to Canadians	Planned Result	Planned Activities	Resources ($ millions) Veterans Review and Appeal Board Business Line		
			2000-01	2001-02	2002-03
			9.7	10.5	10.5
Fairness in the Disability Pension and War Veterans Allowance Programs	**Independent review and appeal process** **Consistent and timely adjudication of claims** **Client informed of their rights**	Adjudication on review hearings, appeal hearings and reconsiderations. Monitor progress and improve upon the timeliness of service delivery by continually exploring opportunities to achieve efficiencies in the timeliness of decisions through streamlining and advances in technology. Various options will be explored and piloted in 2000-01. Continue our commitment to quality by: • the production of fully articulated decisions; • evaluating feedback from a client survey on quality of service being completed in the 1999-2000 fiscal year and implementing changes where feasible; and • continuing to identify and implement opportunities to improve our communications with clients.			

Section IV: Horizontal Initiatives

A. Regulatory Initiatives

Legislation and Regulations	Planned Results
Amendments to *Veterans Health Care Regulations*	Amendments pursuant to the Quality of Life initiative, to improve benefits and services for Canadian Forces personnel disabled as a result of peacetime service in other than Special Duty Areas. Program adjustments concerning seriously disabled veterans, income-based eligibility and chronic care. Address observations made by the Standing Joint Committee for the Scrutiny of Regulations. Implementation of other housekeeping amendments.
Modernizing benefits and obligations	Modernize benefits and obligations contained in Veterans Affairs' regulations.
Veterans Burial Regulations 1995 and *Last Post Fund Regulations, 1995*	Merger of two regulations. Transfer of administration of burial program to the Last Post Fund. Address observations made by the Standing Joint Committee for the Scrutiny of Regulations. Implementation of other housekeeping amendments.
Regulatory amendments consequential to Bill C-61 (S.C. 1999, c. 10) and to upcoming omnibus legislation	Regulations updated to reflect amendments to legislative framework or enabling statutes. Miscellaneous consequential amendments implementing government policy.

Further details on these regulatory proposals may be obtained by writing to Richard Brunton, Director, Portfolio Legislation, Portfolio Executive Services at Veterans Affairs Canada, 66 Slater Street, Ottawa, Ontario K1A 0P4. Mr. Brunton may also be contacted through the Internet at *rabrunto@vac-acc.gc.ca*, by telephone at (613) 996-4173 or by facsimile at (613) 941-5434.

B. Sustainable Development

Sustainable Development (SD) Strategies	Expected Results
Benefits and Services Business Line	
Seek to shape social values relating to global conflict towards more sustainable ones.	Research and capture, both electronically and physically, archival material to support the Portfolio's commemorative activities. Develop a data base of oral interviews with veterans for a variety of public uses.
Seize opportunities to enhance promotion through use of emerging technologies.	Develop a Canadian Virtual War Memorial to promote the role of veterans in the development of Canada.
Corporate Administration Business Line	
Ensure that staff are aware of SD expectations and their responsibilities.	Continue the development of our Environmental Management System (EMS) and the development of an EMS site on the Portfolio Intranet.
Undertake a strategic review of the Portfolio training programs to ensure that staff are adequately equipped for the shift to sustainable operations, particularly in the areas of facility management, procurement and policy development.	Training and awareness modules on sustainable development and environmental management principles will be shared with all staff through electronic media. Appropriate staff will receive ISO 14000 training.
Ensure responsible stewardship of the environment in business functions.	Conservation and monitoring equipment for energy and water usage will be tested and, if determined feasible, will be utilized throughout the Portfolio. Goods and services' suppliers will be contacted regarding the elimination of packaging and or the removal of packaging upon delivery of goods and services.

Sustainable Development (SD) Strategies	Expected Results
Corporate Administration Business Line (cont'd)	
Revise parking policy at major facilities and establish coordination capacity.	The parking policy guidelines will include quality of life as well as environmental issues. Approval process will be centralized to improve efficiency.
All Business Lines	
An updated Sustainable Development Strategy will be tabled in Parliament in December 2000.	The updated strategy will emphasize not only the environmental but also the social, economic and cultural principles of sustainable development and the role Veterans Affairs plays in improving the quality of life of its clients as well as the Canadian public.

For further information: ***http://www.oag-bvg.gc.ca/domino/cesd_cedd.nsf/html/menu_e.html***

C. Quality Service

Veterans Affairs' commitment to quality service has been widely recognized over the years. The Portfolio has adopted a step-by-step approach that builds on our past successes and encourages an organizational culture dedicated to the principles of client satisfaction, employee teamwork and continuous improvement. In adopting this strategy, we recognize that the responsibility for quality is shared by all Portfolio employees.

For further information:
http://www.tbs-sct.gc.ca/si-si/home_e.htm

The Portfolio will undertake the following quality service activities in 2000-01:

- **Service Standards**: in consultation with clients, a number of challenging service standards were developed and published in 1998 . The standards address the five key drivers of client satisfaction which are: timeliness, competence, courtesy, fairness and outcome. In 2000-01, the Portfolio will continue to monitor compliance for the 21 standards contained in the *Veterans Affairs'* ***At Your Service*** brochure and will report progress achievements in the Portfolio Performance Report for the period ending March 31, 2001.

- **Client Comment Cards**: throughout the year, the Portfolio obtains feedback on the quality of its service delivery from clients and their representative organizations using both formal and informal methods. In 2000-01, the Portfolio will continue to solicit feedback on client opinion through the use of client comment cards. The results from this exercise will be reported in the Portfolio Performance Report for the period ending March 31, 2001.

- **Service Innovation**: the Portfolio will continue its participation in pilots, studies and other initiatives that are actively exploring or promoting improved service delivery. Examples include projects on integrated service delivery and service clustering (especially for seniors), co-location and strategic partnering.

- **Participation in Quality Service**: the Portfolio will continue to play an active role in a number of committees, working groups and workshops that promote service improvement and quality service.

D. Modernization of Comptrollership

The federal government is committed to modernizing its comptrollership practices by moving from an emphasis on controls and compliance to a focus on results and values. At its core, Modern Comptrollership means vigorous stewardship of public resources, a high standard of ethics, better information for decision-making and provision for appropriate parliamentary oversight. In 1999, Veterans Affairs Canada joined the ranks of nine other Departments to pilot innovations in the "Modernization of Comptrollership". Over the next few years, VAC will fully participate and contribute to this important government-wide initiative.

For further information:
http://www.tbs-sct.gc.ca/Pubs_pol/partners/dwnld/rirp-e.pdf

While initial efforts have focussed on conducting a baseline assessment to compare the Department's comptrollership capacity against benchmarks and a common standard, the intent is to use the outcome of this assessment to establish an integrated Comptrollership Action Plan for the Department. The Plan will take the form of a "Management Agenda" dedicated to achieving the right results...results that are right for clients, right for Canadians, and right for the organization and its people. The Agenda is expected to be completed by early fiscal year 2000-01 and will embody the Department's goals and targets for "Modernization of Comptrollership".

E. Financial Information Strategy

The Financial Information Strategy (FIS) is a government-wide strategy to improve the quality and timeliness of financial information available throughout government, which in turn will provide increased efficiency of program and service delivery in departments (improved decision-making, planning, program delivery and reporting). FIS will implement accounting policies and procedures in the Government of Canada which are in

greater conformity with Generally Accepted Accounting Principles used in the private sector. Under FIS, accounting will be fully decentralized to departments and agencies, which will be fully accountable for the quality and timeliness of their input to central systems from which are drawn the government-wide financial statements.

For further information:
http://www.tbs-sct.gc.ca/FIS_SIF/FIS-SIF_e.html

- Preparation for full implementation of FIS on April 1, 2001, includes:
  - educating and preparing staff for their increased roles and responsibilities under FIS;
  - implementing a new integrated financial and materiel system; and,
  - revising/implementing new financial policies and procedures as well as new accounting rules.

  Substantial resources will be dedicated to training all staff in the Department involved in any aspect of spending or management of resources. The Department must ensure that affected staff have the required expertise to prepare and/or use the improved financial information which FIS will provide to improve management information for decision-making purposes.

- April 1, 2001 - March 31, 2003: Implement a change management strategy to ensure that managers and staff are oriented to the new and modern means of managing resources under their care. This will include providing any follow-up or further training necessary to ensure that employees have the necessary skills to prepare, understand and interpret the information contained within the new financial system and accounting policies which support the more modern accounting and financial management environment.

F. Universal Classification Standard

The impending conversion to the new occupational groups and levels making up the Universal Classification Standard (UCS) represents the largest human resources management initiative undertaken by the government in the past thirty years. Aside from assuring that conversion to UCS meets Veterans Affairs' own business needs and is viewed as generally fair and reasonable by our employees, attention must be paid to other issues arising from implementation that are service-wide in significance.

For further information:
http://www.tbs-sct.gc.ca/ucs-ngc/english/home.html

In 2000-01, cross-cutting issues will include: reconciling functional group realignments and inter-departmental relativities, handling of classification grievances, developing change management strategies to deal with organizational reaction, and contributing suggestions for improvements and refinements to the Standard to ensure it continues to meet the needs of a fluid, adaptive workforce in the future.

Addressing horizontal issues such as these requires consensus-building corporate actions as no single department has the exclusive authority, expertise and/or resources to tackle them effectively. They cannot be compartmentalized along institutional lines.

Accordingly, Veterans Affairs will be looking beyond Portfolio boundaries and actively seek out opportunities to work collaboratively with other government departments and agencies to successfully manage UCS pressure points and ensure a smooth transition to the new Standard.

G. Government On-Line

Veterans Affairs will meet the Government on-Line goals of the Government of Canada in 2000-2001 and will be developing an appropriate Departmental Strategy. The Department will continue to work with its Federal partners to introduce more client-focussed and secure access to the VAC electronic environment, within the time frames established by the Treasury Board of Canada.

For further information:
http://www.tbs-sct.gc.ca/cio-dpi/home_e.html

H. Health Care Coordination Initiative

The Health Care Coordination Initiative (HCCI) is currently in the second year of a three-year Business Plan. The Business Plan outlines both the partner departments' priorities and the expected outputs for the period. The Initiative has established an Accountability Framework with Treasury Board Secretariat, against which it reports annually its outcomes to Partner Departments and Treasury Board.

The following activities are planned for 2000-01: negotiating joint agreements for services in the dental, pharmacy, audiology and vision care program areas; developing joint Standing Offers for supplies and equipment in the dental, audiology and oxygen program areas; improving program policy analysis through joint expert committees in the Pharmacy and Dental Programs; reporting to Treasury Board annually on the cost-benefit of HCCI and, by November 2000, providing a final three-year report to Treasury Board and Cabinet on the Initiative.

The Business Plan projects savings of $4.5 Million in each of 1999-00 and 2000-01 against costs in these years of $1.9 Million per annum. The HCCI Executive Committee has also asked HCCI to explore the possibility of joint development or procurement to support departmental initiatives related to electronic health records.

Section V: Financial Information

Table 5.1: Summary of Capital Spending by Program and Business Line

($ millions)	Forecast Spending 1999-2000	**Planned Spending 2000-01**	Planned Spending 2001-02	Planned Spending 2002-03
Veterans Affairs Program				
Benefits and Services Business Line				
Benefits Redesign Project*	23.0	8.9	0.0	0.0
Total Portfolio	**23.0**	**8.9**	**0.0**	**0.0**

* Treasury Board has approved funding, to a total of $60 million, on a repayable loan basis. Repayment is scheduled to begin in the 2001-2002 fiscal year.

Table 5.2: Details on Major Crown Project Spending

($ millions)	Current Estimated Total Cost	Forecast Spending to March 31, 2000	**Planned Spending 2000-01**	Planned Spending 2001-02	Planned Spending 2002-03	Future Year Spending Requirement
Veterans Affairs Program						
Benefits and Services Business Line						
Benefits Redesign Project*	98.6	89.7	**8.9**	0.0	0.0	0.0

* Treasury Board has approved funding, to a total of $60 million, on a repayable loan basis. Repayment is scheduled to begin in the 2001-2002 fiscal year.

Table 5.3: Status Report on Major Crown Projects: Benefits Redesign Project

1. Description

The Benefits Redesign Project (BRP) is developing and implementing a new, integrated Client Service Delivery Network (CSDN) to support the delivery of benefits and services associated with the disability pensions, economic support and health care program areas of the Department. The CSDN is being introduced in stages, or releases. Implementation began with the first release in February 1999 with full implementation to be completed during 2000-01.

The CSDN, a technological solution for the delivery of VAC benefits and services, results in faster, high quality decisions that are consistent and standardized; faster and more accurate payment and case processing; and more comprehensive services to clients.

2. Leading and Participating Departments and Agencies

Lead Department	Veterans Affairs Canada
Contracting Authority	Public Works and Government Services Canada
Participating Departments and Agencies	Treasury Board Secretariat Public Works and Government Services Canada Senior Project Advisory Committee (SPAC) consisting of all departments that could be impacted by the project

3. Prime and Major Sub-Contractors

Prime Contractor	EDS Systemhouse Inc. 45 O'Connor Street, Suite 5000 Ottawa, Ontario K2P 1A4
Major Sub-Contractor	AGRA Monenco 1145 Hunt Club Road, Suite 600 Ottawa, Ontario K1V 0Y3

4. Major Milestones

Major Milestones	Date
Project Commencement	April 1993
Initiation (Concept) Phase	August 1993
Preliminary Project Approval - Definition Phase	February 1995
Effective Project Approval - Implementation Phase	October 1997
- Gate 1 Certification	November 1998
- *Release 1*	*February 1999*
- Gate 2 Certification	November 1999
- *Release 2*	*October 2000*
- Gate 3 Certification	November 2000
- *Release 3*	*November 2000*
- Project Closeout	December 2000

5. Progress Report and Explanation of Variances

The Benefits Redesign Project has been underway since 1993 and, on October 30, 1997, the Department received Treasury Board approval to complete the project at a total estimated cost of $95.2 million.

Funding is shared between the Department and Treasury Board. Treasury Board's contribution is an interest-bearing loan of $60 million.

In accordance with Major Crown Project policy and the *Enhanced Framework for the Management of Information Technology Projects*, gates have been established by Treasury Board. Funding will be released in stages when the requirements of a gate have been met.

The requirements for the first project gate were met in November 1998 at which time Treasury Board released the frozen allotment of funds required to proceed to the second project gate. The requirements for the second project gate have also been met and a progress report has been submitted to the Treasury Board Secretariat requesting release of the frozen allotment of funds to proceed to the third and final gate.

On February 15, 1999, CSDN Release 1 became the official "system of record" for the delivery of War Veterans Allowance (WVA) and for determining the eligibility of Canada Service Veterans (CSV) for health care programs and services. WVA monthly payments are now being processed using the CSDN. WVA legacy systems have been deactivated.

Release 2, which will support the delivery of the Disability Pensions Program, is now scheduled for implementation in October 2000. The Department has determined that the functionality of the Veterans Independence Program, originally targeted to be split between Releases 3 and 4, would be delivered more cost-effectively through alternative service delivery arrangements.

The scope for Release 3 has been modified to focus on support for the Client-centred Service Approach (CCSA) business model and new business processes. Early Release 3 deliverables have been included in Release 1 to provide needed automated support to the CCSA project sites. Additional Release 3 requirements are expected to be addressed in a series of phases with required functionality in place in order for project closeout to occur by December 2000.

Delays in the project schedule have impacted the implementation dates for the Releases, but have only marginally increased the overall estimated cost of the project - $98.57 million, which represents an increase of $3.37 million from the original estimate developed in 1997.

6. Industrial Benefits

To ensure that businesses have an opportunity to use the Benefits Redesign Project to develop their competitive positions to enhance their abilities to undertake similar projects elsewhere, the contract with EDS Systemhouse Inc. includes industrial regional benefits objectives which will be evaluated as the project progresses.

7. Summary of Non-recurring Expenditures

($ millions)	Currently Estimated Total Expenditure	Forecast Expenditures to March 31, 2000	**Planned Spending 2000-01**	Future Years' Requirements
Benefits Redesign Project *	98.6	89.7	**8.9**	-
Benefits and Services Business Line				

* Treasury Board has approved funding, to a total of $60 million, on a repayable loan basis. Repayment is scheduled to begin in the 2001-2002 fiscal year.

Table 5.4: Summary of Transfer Payments

($ thousands)	Forecast Spending 1999-2000*	**Planned Spending 2000-01**	Planned Spending 2001-02	Planned Spending 2002-03
Grants				
Veterans Affairs Program				
Benefits and Services Business Line	1,247.5	**1,265.1**	1,282.9	1,300.8
Corporate Administration Business Line	0.0	**0.0**	0.0	0.0
Total Grants	**1,247.5**	1,265.1	**1,282.9**	**1,300.8**
Contributions				
Veterans Affairs Program				
Benefits and Services Business Line	159.5	**164.7**	166.7	169.9
Total Contribution	**159.5**	**164.7**	**166.7**	**169.9**
Other Transfer Payments	0.0	**0.0**	0.0	0.0
Total Other Transfer Payments	0.0	**0.0**	0.0	0.0
Total Grants, Contributions and Other Transfer Payments	**1,407.0**	**1,429.8**	**1,449.6**	**1,470.7**

* Reflects best forecast of total planned spending to the end of the fiscal year.

Table 5.5: Source of Non-respendable Revenue

($ millions)	Forecast Revenue 1999-2000	**Planned Revenue 2000-01**	Planned Revenue 2001-02	Planned Revenue 2002-03
Veterans Affairs Program				
Provincial hospital and medical insurance plans	20.5	**20.0**	19.5	19.5
Other in-patient hospital services	7.0	**6.5**	5.5	5.5
Recovery of pensions from foreign governments and services to foreign veterans	2.0	**2.0**	2.0	2.0
Refunds of previous year's expenditures	4.5	**4.5**	4.5	4.5
Other	1.0	**0.8**	0.8	0.8
Sub-Total	35.0	**33.8**	32.3	32.3
Veterans Review and Appeal Board Program	0.0	**0.0**	0.0	0.0
Total Non-respendable Revenue	35.0	**33.8**	32.3	32.3

Table 5.6: Net cost of Program(s) for the Estimates Year

($ millions)	Veterans Affairs Program	Veterans Review and Appeal Board Program	**Total**
Net Planned Spending	1,995.1	9.7	**2,004.8**
Plus: *Services received without charge:*			
Accommodation provided by Public Works and Government Services Canada (PWGSC)	11.2	0.5	**11.7**
Contributions covering employers' share of employees' insurance premiums and expenditures paid by TBS	8.4	0.4	**8.8**
Workman's compensation coverage provided by Human Resources Development Canada	1.2	0.0	**1.2**
Salary and associated expenditures of legal services provided by Justice Canada	0.4	0.0	0.4
	21.2	0.9	**22.1**
Less: Respendable Revenue	0.0	0.0	**0.0**
Less: Non-respendable Revenue	33.8	0.0	**33.8**
2000-2001 Net cost of Program	1,982.5	10.6	**1,993.1**

Section VI: Other Information

A. Listing of Statutes and Regulations

Legislation Administered and Associated Regulations

The Minister has sole responsibility to Parliament for the following Acts:

Army Benevolent Fund Act	R.S.C. 1970, c. A-16, as amended
Children of Deceased Veterans Education Assistance Act	R.S.C. 1985, c. C-28, as amended
Department of Veterans Affairs Act	R.S.C. 1985, c.V-1, as amended
Civilian War-related Benefits Act	R.S.C. 1985, c. C-31, as amended
Pension Act	R.S.C. 1985, c. P-6, as amended
Returned Soldiers' Insurance Act, The	S.C. 1920, c. 54, as amended
Soldier Settlement Act	R.S.C. 1927, c. 188, as amended
Special Operators War Service Benefits Act	R.S.C. 1952, c. 256
Supervisors War Service Benefits Act	R.S.C. 1952, c. 258
Veterans Benefit Act	R.S.C. 1970, c. V-2, as amended
Veterans Insurance Act	R.S.C. 1970, c. V-3, as amended
Veterans' Land Act	R.S.C. 1970, c. V-4, as amended
Veterans Review and Appeal Board Act	S.C. 1994-95, c. 18, as amended
War Service Grants Act	R.S.C. 1970, c. W-4, as amended
War Veterans Allowance Act	R.S.C. 1985, c. W-3, as amended
Women's Royal Naval Services and the South African Military Nursing Service (Benefits) Act	R.S.C. 1952, c. 297

The Minister shares responsibility to Parliament for the following Acts:

Aeronautics Act, section 9	R.S.C. 1985, c. A-2, s. 9, as amended (Minister of Transport)
Appropriation Act No. 10, 1964, National Defence vote 58a	S.C. 1964, c. 34, Sch. B, National Defence vote 58a (Minister of National Defence)
Halifax Relief Commission Pension Continuation Act	S.C. 1974-75-76, c. 88, as amended (Minister of Finance)
Indian (Soldier Settlement Act)	R.S.C. 1927, c. 98, as amended (Minister of Indian Affairs and Northern Development)
Royal Canadian Mounted Police Pension Continuation Act, section 5	R.S.C. 1970, c. R-10, s. 5, (Solicitor General)
Royal Canadian Mounted Police Superannuation Act, sections 32 to 34	R.S.C. 1985, c. R-11, s. 32-34 (Solicitor General)

Legislation Administered and Associated Regulations (cont'd)

The Minister has sole responsibility to Parliament for the following regulations and orders:

Army Benevolent Fund Regulations	C.R.C. 1978, c. 358
Assistance Fund (WVA and CWA) Regulations	C.R.C. 1978, c. 1578, as amended
Award Regulations	SOR/96-66, as amended
Canadian Volunteer Service Medal Order	SI/94-62, as amended
Charlottetown, Prince Edward Island as Head Office of the Veterans Review and Appeal Board, Order Designating	SI/96-66
Children of Deceased Veterans Education Assistance Regulations	C.R.C. 1978, c. 399, as amended
Civilian Government Employees (War) Compensation Order	P.C. 1944-45/8848
Deceased or Former Members Dependants Payment Order	C.R.C. 1978, c. 1599
Delegation of Powers (VLA) Regulations	C.R.C. 1978, c. 1588, as amended
Execution of Purchase of Property Documents Regulations	C.R.C. 1978, c. 1590
Gallantry Awards Order	SI/90-95, as amended
Guardianship of Veterans' Property Regulations	C.R.C. 1978, c. 1579
Infant or Person of Unsound Mind Payment Order	C.R.C. 1978, c. 1600
Last Post Fund Regulations, 1995	SOR/95-468
Memorial Cross Order (World War I)	C.R.C. 1978, c. 1622, as amended
Memorial Cross Order (World War II)	C.R.C. 1978, c. 1623, as amended
Merchant Seamen Vocational Training Order, The	SOR/49-533
Pension and Allowance Adjustment Regulations	SOR/91-620, as amended
Pensioners Training Regulations	C.R.C. 1978, c. 1581, as amended
Prescribed Persons and Organizations Regulations	SOR/96-68
Returned Soldiers' Insurance Regulations	C.R.C. 1978, c. 1390
Vetcraft Shops Regulations	C.R.C. 1978, c. 1582
Veterans Allowance Regulations	C.R.C. 1978, c. 1602, as amended
Veterans Burial Regulations, 1995	SOR/95-467
Veterans Health Care Regulations	SOR/90-594, as amended
Veterans Insurance Regulations	C.R.C. 1978, c. 1587
Veterans Review and Appeal Board Regulations	SOR/96-67
Veterans Treatment Regulations	C.R.C. 1978, c. 1585, as amended
Veterans' Land Regulations	C.R.C. 1978, c. 1594, as amended
War Service Grants Regulations	C.R.C. 1978, c. 1601

Legislation Administered and Associated Regulations (cont'd)

The Minister shares responsibility to Parliament for the following regulations and orders:

Flying Accidents Compensation Regulations	C.R.C. 1978, c. 10, as amended (the Minister of Transport)
Special Duty Area Pension Order	C.R.C. 1978, c. 350, as amended (the Minister of National Defence)
Special Forces Superannuation Regulations	C.R.C. 1978, c. 1586 (the President of the Treasury Board)

B. References

Corporate Planning Division is responsible for coordinating the development of both the Report on Plans and Priorities (RPP) and the associated Departmental Performance Report (DPR). For more information about these reports, please contact:

Director General
Corporate Planning Division
Veterans Affairs Canada
P.O. Box 7700 (I.B. 046)
Charlottetown, P.E.I. C1A 8M9

Telephone: (902) 566-8150
Facsimile: (902) 368-0437
Electronic mail: *plan@vac-acc.gc.ca*

Index

Access Canada for Seniors Strategy 19
Benefits Redesign Project 43-46
Bureau of Pensions Advocates 6, 23, 24
Business Lines 6-8, 39
  Benefits and Services 6, 7, 13-28, 38, 39
  Corporate Administration 6, 7, 29-33, 38, 39
  Veterans Review and Appeal Board 5-7, 34, 35, 39
Canadian Cultural Identity 11
Canadian Virtual War Memorial 28, 38
Citizen Engagement/Program Integrity 11
Client Service Delivery Network 21, 44-46
Client-centred Service Approach 15, 21, 46
Commemoration 25-28
Compensation and Health Programs 14
Continuum of Service 10, 15
Corporate Initiatives 31
Demographic Trends 9-11
Evaluation 32, 33
Financial Information Strategy 31, 40, 41
Funeral and Burial 27
Global Conflict 11, 38
Government On-Line 42
Graves, Grave Markers and Cemeteries 27
Gulf War 20
Health Care 6, 9-11, 37, 42
Health Care Coordination Initiative 42
Health Promotion 17
Honours and Awards (Medals) 25
Horizontal Initiatives 30, 37-42
Key Commitments to Canadians 14-28, 30-33, 35
Knowledge Economy Partnership 30, 31
Last Post Fund 27, 37
Long-Term Care 9-11, 14, 16
Management Representation 3
Modernization of Comptrollership 40
Organization Chart 8
Pilgrimages and Ceremonies 26
Post Traumatic Stress Disorder 20
Quality Service 39, 40
Regulatory Initiatives 37
Review of Veterans Care Needs 11, 16
Royal Canadian Legion Projects 19

Service Canada Initiative 18
Service Standards 22, 24, 27, 39
Strategic Plan 1, 30, 33
Sustainable Development (SD) Strategies 38, 39
Table of Disabilities and Medical Guidelines 17
Universal Classification Standard 31, 41, 42
VAC-CF Initiative 16
Veterans' Week 26

BUDGET DES DÉPENSES

Anciens combattants Canada

Budget des dépenses
2000-2001

Partie III – Rapport sur les plans et les priorités

Canada

Les documents budgétaires

Chaque année, le gouvernement établit son Budget des dépenses, qui présente l'information à l'appui des autorisations de dépenser demandées au Parlement pour l'affectation des fonds publics. Ces demandes d'autorisations sont présentées officiellement au moyen d'un projet de loi de crédits déposé au Parlement. Le Budget des dépenses qui est déposé à la Chambre des communes par la présidente du Conseil du Trésor, comporte trois parties :

Partie I – Le Plan de dépenses du gouvernement présente un aperçu des dépenses fédérales et résume les rapports entre les principaux éléments du Budget principal des dépenses et le Plan de dépenses (qui figure dans le budget).

Partie II – Le Budget principal des dépenses étaye directement la *Loi de crédits*. Le Budget principal des dépenses énonce les autorisations de dépenser (crédits) et les sommes à inclure dans les projets de loi de crédits que le Parlement doit adopter afin que le gouvernement puisse mettre en applications ses plans de dépenses. Les Parties I et II du Budget des dépenses sont déposées simultanément le 1er mars ou avant.

Partie III – Le Plan de dépenses du ministère est divisé en deux documents :

1) **Les rapports sur les plans et les priorités (RPP)** sont des plans de dépenses établis par chaque ministère et organisme (à l'exception des sociétés d'État). Ces rapports présentent des renseignements plus détaillés au niveau des secteurs d'activité et portent également sur les objectifs, les initiatives et les résultats prévus; il y est fait également mention des besoins connexes en ressources pour une période de trois ans. Les RPP contiennent également des données sur les besoins en ressources humaines, les grands projets d'immobilisations, les subventions et contributions, et les coûts nets des programmes. Ils sont déposés au Parlement par la présidente du Conseil du Trésor au nom des ministres responsables des ministères et des organismes désignés aux annexes I, I.1 et II de la *Loi sur la gestion des finances publiques*. Ces documents doivent être déposés au plus tard le 31 mars, pour renvoi aux comités qui font ensuite rapport à la Chambre des communes conformément au paragraphe 81(4) du Règlement.

2) **Les rapports ministériels sur le rendement (RMR)** rendent compte des réalisations de chaque ministère et organisme en fonction des attentes prévues en matière de rendement qui sont indiquées dans leur RPP. Ces rapports sur le rendement, qui portent sur la dernière année financière achevée, sont déposés au Parlement en automne par la présidente du Conseil du Trésor au nom des ministres responsables pour les ministères et des organismes désignés aux annexes I, I.1 et II de la *Loi sur la gestion des finances publiques*.

Le Budget des dépenses, de même que le budget du ministre des Finances, sont le reflet de la planification budgétaire annuelle de l'État et de ses priorités en matière d'affectation des ressources. Ces documents, auxquels viennent s'ajouter par la suite les Comptes publics et les rapports ministériels sur le rendement, aident le Parlement à s'assurer que le gouvernement est dûment comptable de l'affectation et de la gestion des fonds publics.

Dans le cadre des efforts qu'il déploie continuellement pour simplifier les exigences liées aux rapports, le Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada a demandé que Anciens combattants Canada et dix autres ministères examinent d'autres structures de rapport en remplacement de leur *Rapport sur les plans et les priorités* de cette année. Il a donc exempté le ministère de se conformer aux lignes directrices prescrites pour la préparation de ce rapport.

© Sa Majesté la Reine du Chef du Canada, représentée par
le ministre des Travaux publics et des Services gouvernementaux, 2000

En vente au Canada chez votre libraire local ou par la
poste auprès des Éditions du gouvernement du Canada (TPSGC)
Ottawa (Canada) K1A 0S9

Téléphone : 1-800-635-7943
Site Internet : http://publications.tpsgc.gc.ca

No. de catalogue BT31-2/2001-III-49

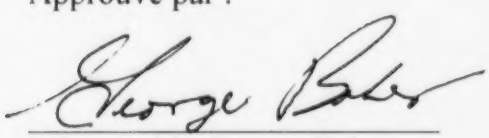
ISBN 0-660-61179-1

Anciens Combattants

Budget des dépenses
2000-2001

Partie III - Rapport sur les plans et les priorités

Approuvé par :



L'honorable George Baker
Le ministre des Anciens Combattants

Canada

Le ***Rapport sur les plans et les priorités des Anciens Combattants*** décrit les activités que le Portefeuille compte réaliser au cours de l'exercice 2000-2001. Le document explique comment Anciens Combattants prévoit utiliser l'argent des contribuables pour assurer la prestation de services à la clientèle particulière du Portefeuille. Faute d'espace, il n'est cependant pas possible de mentionner toutes les activités envisagées dans le cadre de chacun des programmes du Portefeuille. Nous nous bornons donc à présenter les activités qui intéressent le Parlement et le grand public.

On peut obtenir de plus amples renseignements en visitant le site Internet multimédia primé d'Anciens Combattants à l'adresse suivante : ***http://www.vac-acc.gc.ca***

Ce site, conçu pour fournir à nos clients, à leurs familles et au public des renseignements sur nos programmes et nos services, est convivial et organisé de façon à permettre au visiteur d'obtenir facilement l'information qu'il souhaite sur les pensions et les allocations, les soins de santé, les recherches et autres programmes et services. On y trouve également des renseignements que nos clients nous ont demandés – soutien en période de deuil, données historiques et commémoratives, accès aux rapports du Ministère, situation de différents projets de loi dans le processus législatif ainsi que des sections spéciales soulignant des initiatives et des enjeux courants.

On trouve également, sur ce site interactif, des visites virtuelles du système de tunnels du plateau de Vimy, des rapports quotidiens des délégations canadiennes en pèlerinage à l'étranger pour rendre hommage aux anciens combattants et souligner leurs réalisations et leurs sacrifices sur les champs de bataille, de même que des séquences audio et vidéo d'anciens combattants racontant leurs souvenirs. Notre site «jeunes» a été conçu par des jeunes afin de sensibiliser les Canadiens – en particulier, la jeunesse – au coût humain et aux sacrifices consentis pour bâtir notre pays. On souligne l'importance du jour du Souvenir à ceux qui sont trop jeunes pour avoir vécu les horreurs des combats. On y brosse aussi le portrait d'un certain nombre d'héroïnes et de héros moins connus, y compris les Canadiens d'origine chinoise et amérindienne (qui ont participé à la guerre derrière le territoire ennemi), ainsi que les infirmières militaires, qui ont bravé les rigueurs du front pour apporter aide et réconfort à nos hommes.

Durant la Semaine nationale des anciens combattants, qui précède le jour du Souvenir, différents renseignements sont offerts sur le site interactif d'Anciens Combattants – prose et poésie, documentation à l'intention des enseignants, journaux de guerre et liste des activités de la Semaine des anciens combattants organisées dans tout le pays.

Il existe enfin un site spécial des Forces canadiennes où l'on met l'accent sur les besoins particuliers des militaires et de leur famille. Des liens sont proposés avec un certain nombre d'autres sites apparentés.

Commentaires :

Tous les commentaires ou suggestions destinés à améliorer le contenu du présent document sont les bienvenus. Nous vous invitons à communiquer vos observations à la Direction générale des communications d'Anciens Combattants Canada (ACC), à l'adresse indiquée ci-dessous. Vous pouvez aussi nous envoyer un courriel à l'adresse suivante : ***plan@vac-acc.gc.ca***.

****

Demandes de renseignements généraux :

Pour toute demande de renseignements généraux au sujet du Portefeuille, de ses programmes et de ses services, veuillez communiquer avec le bureau régional ou le bureau de district d'ACC situé le plus près de chez vous. Vous trouverez les adresses et les numéros de téléphone dans la section des services gouvernementaux de votre annuaire téléphonique.

****

Publications du Portefeuille :

Le Portefeuille publie plusieurs documents sur ses programmes et ses services. Vous pouvez obtenir copie de toutes nos publications sur notre site Internet. Vous pouvez aussi obtenir ces publications dans les bureaux régionaux et de district d'ACC, partout au Canada, ou en écrivant à la :

Direction générale des communications
Anciens Combattants Canada
C. P. 7700
Charlottetown (Î.-P.-É.)
ClA 8M9

Table des Matières

Section I : Message du Ministre 1

Section II : Vue d'ensemble du Portefeuille 5
A. Mandat, mission, rôle et responsabilités 5
B. Objectifs du Portefeuille et des Programmes 7
C. Facteurs externes influant sur le Portefeuille 10
D. Dépenses prévues du Portefeuille 14

Section III : Plans, résultats et ressources 15
A. Programme des Anciens Combattants 15
1. Secteur d'activités des prestations et services 15
1.1 Dépenses prévues nettes (en millions de dollars) et équivalents temps plein (ETP) 15
1.2 Objectif du secteur d'activités 15
1.3 Description du secteur d'activités 15
1.4 Principaux engagements en matière de résultats, résultats escomptés, activités et ressources connexes 16
1.4.1 Pensions et allocations, Soins de santé 16
1.4.2 Services juridiques des pensions 27
1.4.3 Commémoration 29
2. Secteur d'activités de l'administration ministérielle 33
2.1 Dépenses prévues nettes (en millions de dollars) et équivalents temps plein (ETP) 33
2.2 Objectif du secteur d'activités 33
2.3 Description du secteur d'activités 33
2.4 Principaux engagements en matière de résultats, résultats escomptés, activités et ressources connexes 34
2.4.1 Administration ministérielle 34
B. Programme du Tribunal des anciens combattants (révision et appel) 39
3. Secteur d'activités du Tribunal des anciens combattants (révision et appel) 39
3.1 Dépenses prévues nettes (en millions de dollars) et équivalents temps plein (ETP) 39
3.2 Objectif du secteur d'activités 39
3.3 Description du secteur d'activités 39
3.4 Principaux engagements en matière de résultats, résultats escomptés, activités et ressources connexes 40
3.4.1 Tribunal des anciens combattants (révision et appel) 40

Section IV : Initiatives horizontales 41
A. Mesures réglementaires 41
B. Stratégies de développement durable 42

C. Service de qualité 43
D. Modernisation de la fonction de contrôleur 44
E. Stratégie d'information financière 45
F. Norme générale de classification 46
G. Gouvernement en direct 46
H. Initiative de coordination des soins de santé 47

Section V : Renseignements financiers 49
Tableau 5.1 : Sommaire des dépenses d'immobilisations, par programme et par secteur d'activité 49
Tableau 5.2 : Renseignements sur les dépenses des grands projets d'immobilisations 49
Tableau 5.3 : Rapport d'étape sur les grands projets de l'État : Projet de remaniement des prestations 50
Tableau 5.4 : Sommaire des paiements de transfert 54
Tableau 5.5 : Source des recettes non disponibles 55
Tableau 5.6 : Coût net des programmes pour l'année budgétaire 56

Section VI : Autres renseignements 57
A. Liste des lois et règlements 57
B. Références 60

Index 61

Section I : Message du Ministre

Message du Ministre

Je suis très heureux de présenter au Parlement et au peuple canadien le Rapport sur les plans et les priorités du portefeuille des Anciens Combattants pour l'exercice 2000-2001.

Nous nous retrouvons maintenant au seuil d'un nouveau siècle et les Canadiens et les Canadiennes ont tout lieu de l'aborder avec espoir. Nous envisageons l'avenir avec confiance, forts d'avoir été reconnus par le monde entier pour notre qualité de vie imprégnée d'une société dynamique et démocratique et d'un profond sentiment collectif.

Cependant, c'est aussi un temps de réflexion. Nous jetons avec fierté un regard sur les événements du siècle écoulé en raison du rôle déterminant que nos forces de combat, nos gardiens de la paix et les citoyens et citoyennes ici au pays ont joué dans la défense de la liberté et dans notre incessante recherche de la paix dans le monde. Nous commémorons l'esprit des générations de Canadiens et de Canadiennes qui ont contribué à façonner l'identité canadienne par l'union dans la lutte pour une cause commune et par un effort collectif pour surmonter les horreurs des conflits armés. Nous sommes énormément redevables à ces Canadiens et Canadiennes remarquables et nous nous réjouissons de leur legs socio-économique durable, qui a permis au Canada de devenir le pays fort, progressiste et universellement respecté qu'il est aujourd'hui.

Au fil des ans, le portefeuille des Anciens Combattants a acquis une réputation d'excellence en matière de services. Celle-ci est fondée sur le succès obtenu par l'organisme dans ses efforts pour répondre aux besoins changeants de sa clientèle, c'est-à-dire en insistant sur de nouveaux aspects des programmes, lorsqu'il le fallait, et en donnant des services de qualité avec courtoisie, rapidité et équité.

Au cours de l'exercice de 2000-2001, le Portefeuille continuera d'avancer en prenant appui sur ces assises solides. Anciens Combattants Canada procédera à un immense travail de planification stratégique, qui visera presque tous les aspects de l'organisation. Il a été prévu que la consultation des intervenants sera au coeur de ce développement. Une fois élaboré, notre **Plan stratégique** exposera l'orientation du Ministère et ses objectifs stratégiques pour les cinq années à venir et servira de schéma directeur pour guider l'organisme à atteindre ses buts.

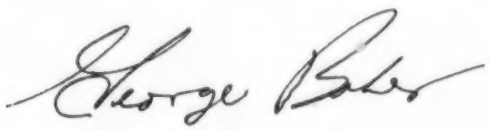
Sur cette toile de fond, nous allons poursuivre les mesures visant à améliorer les services et relèverons efficacement les défis que posent les besoins nouveaux de notre population d'anciens combattants, qui vieillit, ainsi que notre clientèle plus jeune des Forces canadiennes.

En 2000-2001, les activités réalisées par le portefeuille des Anciens Combattants seront harmonisées avec notre soutien à **l'Accord-cadre sur l'union sociale** et aborderont les grandes priorités horizontales auxquelles doivent s'attaquer tous les organismes fédéraux, notamment les initiatives liées à la réglementation, le service de qualité et la modernisation de la fonction de contrôleur.

Nous nous engagerons fermement à réaliser le programme que le gouvernement a annoncé en octobre 1999 dans le **Discours du Trône**. Nous continuerons notamment nos efforts en nous fondant sur les compétences fondamentales de notre effectif - p. ex. le processus de décisions en matière de pensions d'invalidité, l'évaluation des besoins des clients, la compétence en matière de services à une population vieillissante -, d'élargir de manière stratégique notre activité de partenariat et d'approfondir nos connaissances et notre infrastructure de renseignements pour mieux contribuer à bâtir ***Une économie dynamique pour le XXIe siècle.*** Les activités en cours dans les secteurs novateurs de la politique et des programmes du Portefeuille sont fortement axées sur un certain nombre de priorités, notamment ***Assurer des soins de qualité pour les Canadiens; Renforcer les relations avec les peuples autochtones du Canada;*** et ***Bâtir des collectivités plus fortes***. Par notre travail en matière de développement durable, nous contribuerons grandement à améliorer la ***Qualité de notre environnement*** et, quand cela sera possible, à offrir des possibilités de faire participer ***Nos enfants et nos jeunes***. Notre programme de commémoration contribuera à mieux faire comprendre la participation du Canada aux efforts de guerre et aux missions de maintien de la paix et à montrer comment elle a milité en faveur d'un ***Canada fort et uni***. Pour soutenir la ***Place du Canada dans le monde***, le portefeuille des Anciens Combattants s'emploiera à sensibiliser la population du pays aux militaires canadiens qui apportent maintenant leur concours au maintien de la paix dans le monde.

Dans l'exécution de notre travail, nous considérons toujours que la satisfaction de nos clients est notre premier critère d'évaluation de succès et nous ne laissons passer aucune occasion d'écouter nos clients et de répondre à leurs besoins. Cela est conforme à notre principe de service orienté vers la clientèle et est la marque de notre tradition d'excellence en matière de service. Nous mettons à la disposition de nos clients des fiches d'observations dans tous nos points de service du pays. Nous examinons chaque fiche et donnons suite aux observations faites. Nos clients sont des êtres spéciaux et il nous fait honneur de les servir.

Les renseignements contenus dans ce Rapport sur les plans et les priorités mettent en lumière nos activités prévues pour l'exercice de 2000-2001. C'est avec impatience que j'attends de vous rendre compte de nos réalisations dans le Rapport sur le rendement du Ministère pour la période se terminant le 31 mars 2001.



L'honorable George Baker

DÉCLARATION DE LA DIRECTION

Un rapport sur les plans et les priorités 2000-2001

Je soumets, en vue de son dépôt au Parlement, le Rapport sur les plans et les priorités de 2000-2001 d'Anciens Combattants Canada.

Je soumets, en vue de son dépôt au Parlement, le Rapport sur les plans et les priorités de 2000-2001 du Tribunal des anciens combattants (révision et appel).

À ma connaissance les renseignements :

- Décrivent fidèlement les mandat, plans, priorités, stratégies et résultats clés escomptés de l'organisation.
- Sont conformes à la politique et aux instructions du Conseil du Trésor, ainsi qu'aux principes de divulgation de l'information énoncés dans les *Lignes directrices pour la préparation du Rapport sur les plans et les priorités*.
- Sont complets et exacts.
- Sont fondés sur de bons systèmes d'information et de gestion sous-jacents.

Je suis satisfait des méthodes et procédures d'assurance de la qualité qui ont été utilisées pour produire le Rapport sur les plans et les priorités.

Ce document s'appuie principalement sur la structure de planification, de rapport et de responsabilisation approuvée par les ministres du Conseil du Trésor le 30 octobre 1997 et qui sert de fondement à la reddition de comptes sur les résultats obtenus au moyen des ressources et des pouvoirs fournis.

Larry Murray, Sous-ministre
Anciens Combattants Canada

Le 14 février 2000

Brian Chambers, Président
Tribunal des anciens combattants
(révision et appel)

Le 16 février 2000

Section II : Vue d'ensemble du Portefeuille

A. Mandat, mission, rôle et responsabilités

Le Canada a reconnu depuis longtemps les difficultés et les épreuves qu'ont dû surmonter les anciens combattants, le personnel des Forces canadiennes, les civils et leurs familles lors des conflits armés et des activités de maintien de la paix auxquels notre pays a participé. Le portefeuille des Anciens Combattants est là pour les servir.

Le portefeuille des Anciens Combattants (AC) comprend :

- Anciens Combattants Canada (ACC)
- Le Tribunal des anciens combattants (révision et appel) (TACRA)

Le mandat d'**Anciens Combattants Canada** consiste à fournir des avantages et des services aux Canadiens admissibles qui ont servi leur pays lors des conflits armés ou des activités de maintien de la paix, et de perpétuer le souvenir de leurs réalisations et de leurs sacrifices pour la défense de la liberté. Ce programme est autorisé en vertu de la *Loi sur le ministère des Anciens combattants*, de quinze autres lois du Parlement et de trente séries de règlements et de décrets.

Le mandat du **Tribunal des anciens combattants (révision et appel),** en ce qui a trait à la compétence exclusive pour réviser toute décision rendue en vertu de la *Loi sur les pensions* et de la *Loi sur les allocations aux anciens combattants*, et pour statuer sur toute question liée à la demande de révision, découle de la *Loi sur le Tribunal des anciens combattants (révision et appel)*.

Énoncé de mission du portefeuille des Anciens Combattants

Offrir aux anciens combattants, aux civils admissibles et à leurs familles des avantages et des services auxquels ils ont droit, favoriser leur bien-être et leur autonomie au sein de la collectivité et perpétuer dans la mémoire de tous les Canadiens le souvenir de leurs réalisations et des sacrifices qu'ils se sont imposés.

Rôle

Depuis 1944, Anciens Combattants joue, en collaboration avec d'autres ministères fédéraux, avec les gouvernements provinciaux et avec le secteur privé, un rôle de chef de file au niveau de l'élaboration, de la coordination et de l'administration des politiques et des programmes fédéraux destinés à assurer le bien-être économique, social, psychologique et physique des anciens combattants, des membres anciens et actuels admissibles des Forces canadiennes ainsi que des civils admissibles et des membres de leur famille.

Responsibilités

Ministre :

Le ministre des Anciens Combattants est responsable d'Anciens Combattants Canada devant le Parlement. Le président du Tribunal des anciens combattants (révision et appel), un organisme indépendant et quasi judiciaire, rend compte au Parlement, par l'entremise du Ministre, des ressources du Tribunal et il justifie devant le Ministre cette utilisation.

Anciens Combattants Canada

Sous-ministre :

Le sous-ministre d'Anciens Combattants Canada, auquel une sous-ministre déléguée et trois sous-ministres adjoints sont comptables, est responsable de deux secteurs d'activités relevant du Programme des Anciens Combattants.

Sous-ministre déléguée :

La Sous-ministre déléguée joue un rôle prépondérant, quant à certains dossiers dont elle assure la gestion au sein des secteurs d'activités à la demande du Sous-ministre, auquel elle est comptable.

Sous-ministres adjoints :

Le sous-ministre adjoint du **Secteur des services aux anciens combattants** est responsable de deux secteurs de services (Pensions et allocations et Soins de santé) relevant du secteur d'activités des Prestations et services, est comptable au Sous-ministre.

Le sous-ministre adjoint du **Secteur de la commémoration et des relations publiques et du Bureau des services juridiques des pensions** est responsable de deux secteurs de services (Services juridiques des pensions et Commémoration) relevant du secteur d'activités des Prestations et services, est comptable au Sous-ministre.

Le sous-ministre adjoint du **Secteur de l'administration ministérielle** est responsable du secteur d'activités de l'Administration ministérielle et est comptable au Sous-ministre.

Tribunal des anciens combattants (révision et appel)

Le **président du Tribunal des anciens combattants (révision et appel)**, qui est responsable du secteur d'activités du Tribunal des anciens combattants (révision et appel), est comptable au Parlement, par l'entremise du ministre des Anciens Combattants.

Tableau 1 : Sommaire des Secteurs d'activités, Dépenses et nombre d'équivalents temps plein (ETP), 2000-2001

Secteurs d'activités	(en millions de dollars)	(ETP)
Le Programme des Anciens Combattants		
1. Le Secteur d'activités des prestations et services	1 957,6	2 848
2. Le Secteur d'activités de l'administration ministérielle	37,5	462
Le Programme du Tribunal des anciens combattants (révision et appel)		
3. Le Secteur d'activités du Tribunal des anciens combattants (révision et appel)	9,7	123

* L'expression « équivalent temps plein » (ETP) désigne la mesure de l'utilisation des ressources humaines et s'entend de l'emploi d'une personne pendant une année entière, ou de l'équivalent.

Le tableau 2 « Organigramme du portefeuille des Anciens Combattants », à la page 8, présente les postes responsables de chaque secteur d'activités.

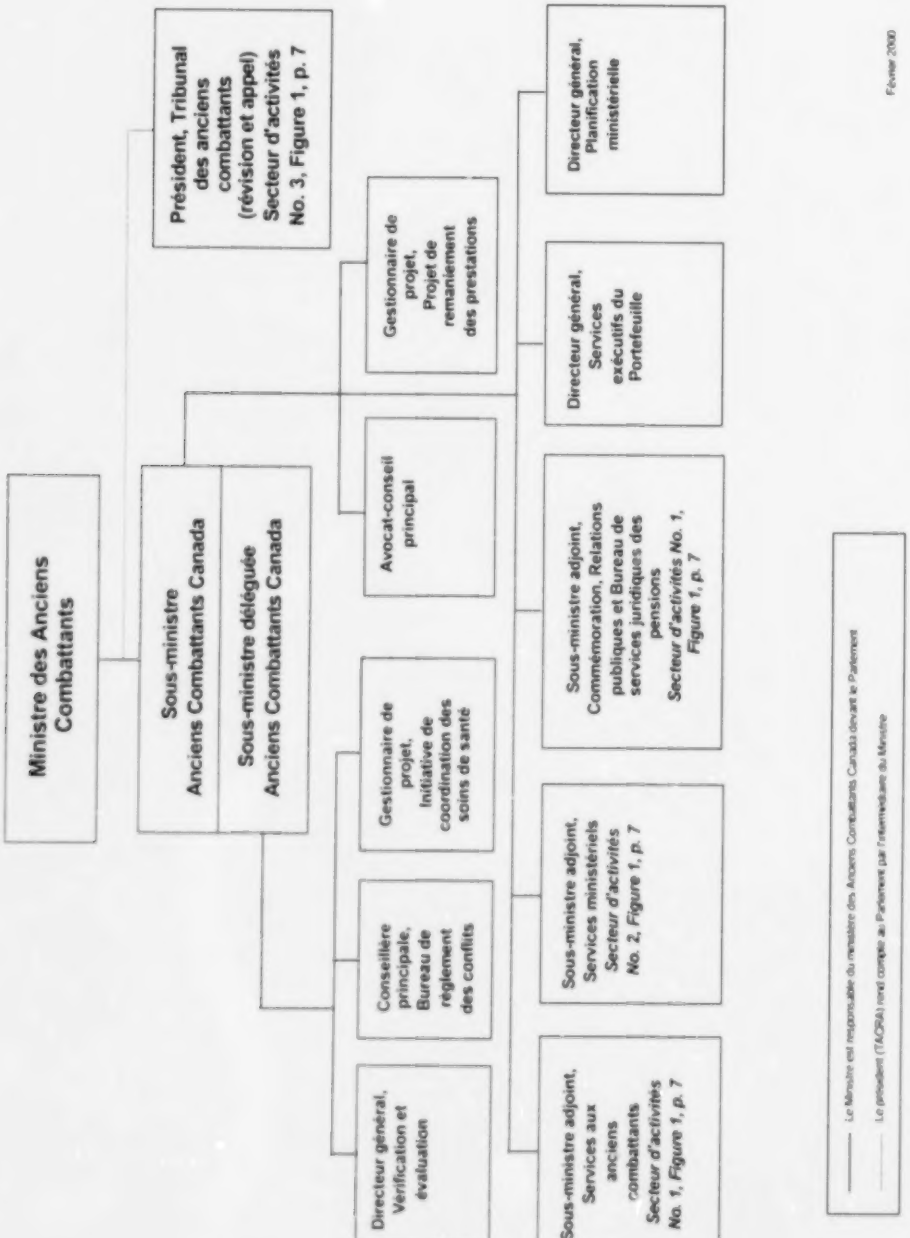
B. Objectifs du Portefeuille et des Programmes

L'énoncé de mission du Portefeuille fait état des ses objectifs généraux. Les objectifs du Portefeuille reflètent aussi bien son mandat que sa mission.

- **Anciens Combattants Canada**

  - Contribuer au bien-être financier, physique et social des anciens combattants et d'autre personnes admissibles, en reconnaissance des sacrifices qu'ils ont consentis au service de leur pays; et garder le souvenir de ces sacrifices à la mémoire de tous les Canadiens.

Tableau 2 : Organigramme du portefeuille des Anciens Combattants



- **Le Tribunal des anciens combattants (révision et appel)**

  - Donner aux clients la possibilité d'obtenir une audience de révision et d'appel pour assurer l'équité dans le processus de décision en matière de pensions d'invalidité et d'allocations aux anciens combattants.

C. Facteurs externes influant sur le Portefeuille

Divers facteurs externes auront une incidence sur le Portefeuille en 2000-2001, notamment : nécessité de maintenir les compressements budgétaires; performance de l'économie canadienne; compétence partagée dans certains secteurs de programmes (p. ex. soins de santé); changements technologiques; et réformes sur les plans financier, législatif et administratif et en milieu de travail.

Toutefois, pour les besoins de la présente période de planification, nous nous concentrerons sur les cinq facteurs suivants :

- **Tendances démographiques de la clientèle** : Le vieillissement et le déclin de l'ensemble de la clientèle d'anciens combattants du Portefeuille, ajoutés à la croissance constante de la clientèle des Forces canadiennes, constituent le facteur externe influant le plus sur le Programme.

  La clientèle du portefeuille des Anciens Combattants se compose de trois principaux groupes : anciens combattants ayant servi en temps de guerre; membres actuels et anciens des Forces canadiennes admissibles; et survivants (survivantes). Les anciens combattants ayant servi en temps de guerre ont toujours formé la majeure partie de la clientèle du Portefeuille. Cependant, on prévoit que la population totale d'anciens combattants canadiens ayant servi en temps de guerre, estimée à 383 000 en 1999-2000, baissera du tiers au cours de la période de planification, atteignant environ 255 000 en 2004-2005. Il importe de noter que ces personnes, qu'elles bénéficient ou non de prestations et de services, réprésentent un **constituant** important pour le Portefeuille.

  Pour de plus amples renseignements : ***http://www.vac-acc.gc.ca/clients_f/***

  Le tableau 3 sur la page suivante « Prévision du nombre prévu de clients d'Anciens Combattants, par type de client, 1999-2003 » donne une prévision de la clientèle pour chacun de ces groupes pour la période de planification.

Tableau 3: Prévision du nombre prévu de clients d'Anciens Combattants, par type de client, 1999-2003

Type de client*	1999-2000	2000-2001	2001-2002	2002-2003
Anciens combattants	109 809	104 423	99 131	93 904
Survivants	69 565	69 257	69 012	68 813
Forces canadiennes	28 320	30 075	31 798	33 532
TOTAL**	207 694	203 754	199 940	196 248

* Comprend les clients qui touchent des pensions d'invalidité, des allocations d'ancien combattant, des traitements et des soins de longue durée ainsi que des avantages et des services dans le cadre du Programme pour l'autonomie des anciens combattants.

** Les chiffres ayant été arrondis, les totaux peuvent ne pas correspondre aux nombres indiqués.

- **Anciens combattants ayant servi en temps de guerre (anciens combattants):** Un nombre croissant d'anciens combattants font face à des problèmes reliés au vieillissement - maladies chroniques, fragilité, démence et perte de mobilité - ce qui les rend de plus en plus vulnérables et dépendants des membres de leur famille, de leurs amis ainsi que des organisations et des établissements communautaires. La prestation de services à une clientèle vieillissante a pour effet d'accroître la demande de soins de santé et de soins en établissement. La promotion de la santé constitue pour Anciens Combattants, en partenariat avec les autres paliers de gouvernement et les organisations non gouvernementales, une priorité absolue pour ce qui est du maintien de l'autonomie, de la prévention des maladies et de l'amélioration de la santé et de la qualité de vie.

- **Survivants :** Les clients constitués par les survivants comprennent les veufs(ves) ainsi que les orphelins(nes) des anciens combattants ou des membres des Forces canadiennes. Formé principalement de femmes un peu plus jeunes que les anciens combattants, ce groupe ne devrait pas diminuer au cours des prochaines années. Les projections indiquent plutôt qu'il demeurera relativement stable.

- **Membres actuels et anciens des Forces canadiennes :** Le nombre total de membres des Forces canadiennes devrait augmenter au cours des trois prochaines années. Les membres de ce groupe, constitué principalement d'hommes mais incluant proportionnellement plus de femmes que celui des anciens combattants, sont généralement plus jeunes, ont plus de personnes à charge, ainsi que des besoins différents et plus complexes que les anciens combattants ayant servi en temps de guerre. Cela se répercutera de façon importante sur le volume et la complexité des services à dispenser dans le cadre des programmes de pensions d'invalidité et de soins de santé.

Pour répondre efficacement aux besoins des différents groupes de clients du Portefeuille, le personnel a dû consacrer davantage de temps au traitement d'un nombre accru de demandes de services. Il a fallu, par la même occasion, améliorer nos compétences spécialisées, acquérir de nouvelles connaissances dans une foule de domaines et consacrer plus de temps et d'énergie à la coordination des ressources communautaires.

- **Soins de santé :** Au moment où les programmes de soins de santé provinciaux font l'objet d'une réforme en profondeur visant à les rendre plus efficaces et plus économiques, Anciens Combattants Canada doit relever de nouveaux défis dans l'administration de ses programmes et la prestation de services à la clientèle. Sur le plan des programmes, notre politique en matière de santé fait l'objet de révisions continues, de façon qu'elle puisse mieux répondre aux besoins de la clientèle au moment où les priorités des provinces en matière de services de santé et d'avantages pour soins de santé évoluent. Nous visons à assurer une continuité harmonisée entre les services d'ACC et ceux des autres fournisseurs de services. En procédant du principe selon lequel la responsabilité première de la prestation de soins de santé aux citoyens et aux citoyennes incombe à la province et à la collectivité, les programmes de soins de santé d'ACC, destinés à combler toute « lacune identifée au chapitre des soins », offrent à la clientèle admissible une gamme de services et d'avantages fondés sur une perspective intégrale qui met l'accent sur les besoins de la clientèle et les résultats visés, à court et à long terme.

  Pour de plus amples renseignements : ***http://www.vac-acc.gc.ca/providers_f/***

  Le vieillissement de la clientèle d'anciens combattants se traduira par un plus grand besoin de souplesse au chapitre des programmes et de l'accès aux soins de longue durée en établissement. L'Examen des besoins en soins de santé des anciens combattants - une étude exhaustive des besoins prévus des anciens combattants au cours des huit à dix prochaines années - a soulevé le besoin d'un choix plus vaste de soins et d'un plus grand nombre de lits pour soins de longue durée.

- **Les conflits dans le monde :** À l'échelle internationale, le Canada - de sa contribution à l'élimination des mines terrestres à son travail au sein de l'Organisation du Traité de l'Atlantique Nord (OTAN) et des Nations Unies - a la réputation de faire avancer les choses. Une plus grande présence des membres des Forces canadiennes de maintien de la paix sur la scène mondiale, à l'appui du rôle que joue le Canada dans l'édification d'un monde plus sûr et le maintien de l'ordre et de la sécurité dans les pays étrangers, aura une incidence directe sur la clientèle, les futurs critères d'admissibilité, ainsi que sur la conception et l'exécution des programmes d'Anciens Combattants Canada.

- **Engagement des citoyens et des citoyennes - intégrité des programmes :** Les Canadiens et les Canadiennes cherchent de plus en plus à ce que tous les niveaux de l'administration publique tiennent compte de l'intérêt public lorsqu'ils s'acquittent des responsabilités qui leur incombent et planifient pour les générations futures. Les citoyens et les citoyennes veulent participer davantage au processus décisionnel et à la détermination de la manière dont sera dépensé l'argent des contribuables. Ils veulent une bureaucratie allégée, un accès plus facile aux services gouvernementaux et une plus grande coopération entre les différents niveaux de l'administration publique. Les Canadiens et les Canadiennes souhaitent recevoir un service au moment opportun, axé sur la personne et dont on rend davantage compte des résultats. Le rôle important que les principes du développement durable peuvent jouer dans tous les aspects de la politique, des programmes et des activités opérationnelles du gouvernement - que ce soit par rapport à l'environnement ou aux aspects socio-économiques et culturels de la vie au Canada, aujourd'hui et demain - suscite également un intérêt croissant.

  Pour de plus amples renseignements : ***http://www.tbs-sct.gc.ca/rma/rma_f.html***

- **Identité culturelle canadienne :** La population canadienne manifeste un intérêt croissant pour les programmes concernant le patrimoine. Les Canadiens et les Canadiennes veulent en savoir davantage sur leur pays, son histoire et sur ce qui rend le Canada unique sur la scène mondiale. Une partie cruciale du patrimoine de la nation, soit ses efforts en temps de guerre et de maintien de la paix, joue un rôle fondamental dans l'histoire du pays. Le caractère des Canadiens et des Canadiennes, ainsi que les valeurs qu'ils ont fait valoir pendant ces périodes de conflits armés sont inextricablement liées à l'édification de l'identité canadienne unique. Il est de plus en plus nécessaire de faire mieux comprendre les grandes questions liées à la participation du Canada aux efforts de guerre et de maintien de la paix, sous le rapport des causes, des coûts et des conséquences de la guerre, ainsi que du prix d'une paix durable. Les Canadiens et les Canadiennes désirent également personnaliser cette expérience. Beaucoup sont eux-mêmes à la recherche de leurs propres racines culturelles. Ils dressent leur généalogie et s'adressent à l'État, en nombre toujours plus grand, en vue d'obtenir des renseignements détaillés et complets sur la participation des membres de leur famille aux efforts de guerre ou de maintien de la paix.

D. Dépenses prévues du Portefeuille

Le tableau ci-dessous résume les données du Budget principal des dépenses, du budget et des autres rajustements connexes, établissant ainsi les dépenses totales prévues du portefeuille des Anciens Combattants. Le tableau donne aussi le niveau d'ETP que l'on prévoit utiliser au cours de la période de planification.

(en millions de dollars)	Prévisions de dépenses 1999-2000*	**Dépenses prévues 2000-2001**	Dépenses prévues 2001-2002	Dépenses prévues 2002-2003
Budgétaire du Budget principal des dépenses (brut)	1 969,6	**2 004,8**	1 985,1	2 002,3
Total du Budget principal des dépenses	**1 969,6**	**2 004,8**	**1 985,1**	**2 002,3**
Rajustements**	105,4	**0,0**	0,0	0,0
Dépenses prévues nettes	2 075,0	**2 004,8**	1 985,1	2 002,3
Moins : Recettes non disponibles	35,0	**33,8**	32,3	32,3
Plus : Coût des services reçus sans frais	22,1	**22,1**	22,1	22,1
Coût net du programme	**2 062,1**	**1 993,1**	**1 974,9**	**1 992,1**
Équivalents temps plein	3 224	**3 433**	3 325	3 270

* Ce montant reflète les prévisions les plus justes du total des dépenses prévues nettes à la fin de l'exercice courant.

** Les rajustements tiennent compte des approbations qui ont été obtenues depuis la mise à jour annuelle des niveaux de référence (MJANR) et des initiatives du Budget.

Section III : Plans, résultats et ressources

A. Programme des Anciens Combattants

Le ***Programme des Anciens Combattants***, dirigé par Anciens Combattants Canada (ACC), comporte un large éventail d'avantages et de services, en particulier dans le domaine des soins de santé, des pensions d'invalidité et du soutien du revenu, ainsi que des programmes de commémoration. Les services sont fournis par un effectif représentant 3 310 équivalents temps plein, qui oeuvre au sein d'une organisation décentralisée comprenant une administration centrale à Charlottetown (Î.-P.-É.), le bureau de la Capitale nationale à Ottawa et un réseau de prestation de services qui couvre tout le pays. Le Ministère administre aussi un hôpital à Sainte-Anne-de-Bellevue (Québec) et entretient des monuments commémoratifs de champs de bataille en Europe.

1. Secteur d'activités des prestations et services

1.1 Dépenses prévues nettes (en millions de dollars) et équivalents temps plein (ETP)

Prévisions de dépenses 1999-2000*	**Dépenses prévues 2000-2001**	Dépenses prévues 2001-2002	Dépenses prévues 2002-2003
1 951,4 $	**1 957,6 $**	1 938,9 $	1 956,1 $
2 603 ETP	**2 848 ETP**	2 728 ETP	2 673 ETP

* Ce montant reflète les prévisions les plus justes du total des dépenses prévues nettes à la fin de l'exercice courant.

1.2 Objectif du secteur d'activités

Contribuer au bien-être financier, physique et social des anciens combattants et d'autres personnes admissibles, en reconnaissance des sacrifices qu'ils ont consentis au service de leur pays; et garder le souvenir de ces sacrifices à la mémoire de tous les Canadiens.

1.3 Description du secteur d'activités

Le secteur d'activités, Prestations et services, comprend quatre secteurs de services constitutifs : pensions et allocations, services juridiques des pensions, soins de santé et commémoration. Ces secteurs de services permettent d'offrir, de façon équitable et rapide, une compensation pour les souffrances associées à l'invalidité et à la perte de possibilités d'enrichissement; de l'aide de conseillers juridiques professionnels; l'exécution de programmes de soins de santé et sociaux novateurs et de programmes visant à reconnaître davantage les exploits et les sacrifices consentis par les groupes de clients du Portefeuille, et de les honorer.

1.4 Principaux engagements en matière de résultats, résultats escomptés, activités et ressources connexes

1.4.1 Pensions et allocations, Soins de santé

<table>
<tr><th rowspan="2">Principaux engagements envers les Canadiens et Canadiennes</th><th rowspan="2">Résultats escomptés</th><th rowspan="2">Activités connexes</th><th colspan="3">Ressources (en millions de dollars)
Total des Secteurs de services des pensions et allocations et des soins de santé</th></tr>
<tr><th>2000-2001</th><th>2001-2002</th><th>2002-2003</th></tr>
<tr><td rowspan="3">Anciens Combattants Canada s'engage à offrir des avantages et des services favorisant l'autonomie, une qualité de vie et un niveau de vie acceptables aux anciens combattants canadiens, aux membres anciens et actuels admissibles des Forces canadiennes, aux civils et aux membres de leur famille admissibles en reconnaissance des sacrifices consentis pour notre patrie</td><td rowspan="3">Rémunération pour les sacrifices consentis par ceux qui ont servi le Canada

Autonomie des clients et mode de vie sain</td><td></td><td>1 918,7</td><td>1 898,6</td><td>1 915,7</td></tr>
<tr><td colspan="4">En 2000-2001, ACC continuera d'exécuter ses programmes d'indemnisation et de santé, à l'intention de sa clientèle admissible, répartie comme suit : pensions d'invalidité (151 000 clients et clientes); allocations aux anciens combattants (15 000 clients et clientes); Programme pour l'autonomie des anciens combattants (63 000 clients et clientes); avantages médicaux (112 000 clients et clientes) et soins de longue durée (7 400 clients et clientes).</td></tr>
<tr><td colspan="4">Assurer le versement d'indemnisations spéciales aux anciens combattants de la marine marchande (ACMM) ou à leurs conjointes survivantes, en reconnaissance de leur service pour le Canada durant la Première Guerre mondiale, la Seconde Guerre mondiale et la guerre de Corée. Cette indemnisation spéciale vise à compenser le fait que ces anciens combattants, contrairement aux membres des Forces armées, n'ont pu toucher aucune prime de démobilisation après la guerre.</td></tr>
</table>

1.4.1 Pensions et allocations, Soins de santé (suite)

Principaux engagements envers les Canadiens et Canadiennes	Résultats escomptés	Activités connexes	Ressources (en millions de dollars) Total des Secteurs de services des pensions et allocations et des soins de santé		
			2000-2001	2001-2002	2002-2003
			1 918,7	1 898,6	1 915,7
Anciens Combattants Canada s'engage à offrir des avantages et des services favorisant l'autonomie, une qualité de vie et un niveau de vie acceptables aux anciens combattants canadiens, aux membres anciens et actuels admissibles des Forces canadiennes, aux civils et aux membres de leur famille admissibles en reconnaissance des sacrifices consentis pour notre patrie	**Rémunération pour les sacrifices consentis par ceux qui ont servi le Canada** **Autonomie des clients et mode de vie sain**	**Examen des besoins en soins des anciens combattants :** Le projet aura mis la dernière main au profil des besoins en soins des clients des Forces canadiennes (FC), lesquels sont basés sur l'expérience clinique; à la proposition de révisions aux exigences, aux procédures et à l'admissibilité aux programmes qui nuisent à la fourniture des services et empêchent les clients des Forces canadiennes d'accéder au soutien et aux services; et à la détermination des besoins en information et en communication. En outre, ACC envisage diverses activités, notamment : assurer la liaison avec la Défense nationale par l'intermédiaire du projet ACC-FC; tenir des consultations avec les clients, les intéressés et le personnel au sujet des résultats et des recommandations de l'examen; et enfin, mettre en oeuvre, pour chaque secteur de programmes, les changements visant à répondre aux besoins cernés au cours de l'examen.			
		Le cadre des politiques visant la **continuité harmonisée des services** a pour objet de combler les lacunes dans les programmes et les services offerts aux anciens combattants et à la clientèle des Forces canadiennes. Ce cadre des politiques facilitera la prestation des services et des avantages au fil du temps et leur intégration aux diverses compétences. Il pourra éventuellement contribuer à la sensibilisation de la nation au sort des personnes âgées et à la définition de la manière de satisfaire le mieux possible leurs besoins en soins de santé. En 2000-2001, ACC : • élaborera un document d'orientation, qui pourra servir à la planification et à la mise en oeuvre de changements dans les programmes, les critères d'admissibilité et la prestation de services; et • cernera et définira des domaines pouvant faire l'objet de recherches appliquées.			

1.4.1 Pensions et allocations, Soins de santé (suite)

Principaux engagements envers les Canadiens et Canadiennes	Résultats escomptés	Activités connexes	Ressources (en millions de dollars) Total des Secteurs de services des pensions et allocations et des soins de santé		
			2000-2001	2001-2002	2002-2003
			1 918,7	1 898,6	1 915,7
Anciens Combattants Canada s'engage à offrir des avantages et des services favorisant l'autonomie, une qualité de vie et un niveau de vie acceptables aux anciens combattants canadiens, aux membres anciens et actuels admissibles des Forces canadiennes, aux civils et aux membres de leur famille admissibles en reconnaissance des sacrifices consentis pour notre patrie	**Rémunération pour les sacrifices consentis par ceux qui ont servi le Canada** **Autonomie des clients et mode de vie sain**	**L'Approche pour un service axé sur le client (ASAC)**, le « modèle administratif » du Secteur des services aux anciens combattants : Les objectifs de mise en oeuvre comprennent l'incorporation de la « philosophie » de l'ASAC dans la culture ministérielle à titre de démarche fondamentale de fonctionnement, l'intégration du « modèle » de l'ASAC dans les opérations ministérielles à titre de cadre de service à la clientèle et la mise en oeuvre technique des « outils » de l'ASAC dans le Réseau de prestation des services aux clients (RPSC) à titre de nouveaux éléments des processus de l'examen préalable, de l'évaluation et du plan de soins du client. Bien sûr, la philosophie du service à la clientèle se modifiera graduellement, mais le modèle et les outils devraient être prêts d'ici janvier 2001. En 1998, ACC a mis sur pied le **projet ACC-FC** qui se veut un point de convergence, à l'intérieur du Ministère, pour réorganiser la prestation des services d'ACC aux membres actuels et anciens des Forces canadiennes. Des employés du ministère de la Défense nationale (MDN) ainsi que des employés d'ACC - à l'Administration centrale et dans les bureaux régionaux et de district - uniront leurs efforts pour mettre en oeuvre des projets d'amélioration du service liés à l'Étude sur les soins donnés aux militaires blessés, y compris une amélioration des processus administratifs, la création de projets de partenariat et une coordination des activités entre ACC et le MDN. Parmi les activités exigées par le projet de la Qualité de la vie, mentionnons la mise en			

1.4.1 Pensions et allocations, Soins de santé (suite)

<table>
<tr><th rowspan="2">Principaux engagements envers les Canadiens et Canadiennes</th><th rowspan="2">Résultats escomptés</th><th rowspan="2">Activités connexes</th><th colspan="3">Ressources (en millions de dollars)
Total des Secteurs de services des pensions et allocations et des soins de santé</th></tr>
<tr><th>2000-2001</th><th>2001-2002</th><th>2002-2003</th></tr>
<tr><td rowspan="2">Anciens Combattants Canada s'engage à offrir des avantages et des services favorisant l'autonomie, une qualité de vie et un niveau de vie acceptables aux anciens combattants canadiens, aux membres anciens et actuels admissibles des Forces canadiennes, aux civils et aux membres de leur famille admissibles en reconnaissance des sacrifices consentis pour notre patrie</td><td rowspan="2">Rémunération pour les sacrifices consentis par ceux qui ont servi le Canada

Autonomie des clients et mode de vie sain</td><td></td><td>1 918,7</td><td>1 898,6</td><td>1 915,7</td></tr>
<tr><td colspan="4">application des modifications proposées à la Loi sur les pensions et au Règlement sur les soins de santé pour anciens combattants; la création d'un solide réseau entre les deux ministères pour favoriser l'engagement des intéressés à l'égard de l'amélioration des services aux membres des FC; une plus grande sensibilisation du personnel d'ACC aux besoins des membres des FC et une plus grande sensibilisation des membres des FC aux programmes et services d'ACC. Un comité directeur interministériel présidé par le SMA des Services aux anciens combattants, à ACC, et le SMA des RH (militaires), au MDN, assurera la direction générale du projet.

En ce qui concerne les soins de longue durée, une stratégie pluriannuelle a été élaborée. Elle assurera, partout au Canada, la prestation efficace de soins de longue durée en établissement aux anciens combattants et donnera suite à plusieurs des conclusions de l'Examen des besoins en soins de santé des anciens combattants, du Rapport du vérificateur général et du rapport du sous-comité sénatorial, Relever la barre : Une nouvelle norme de soins de santé pour les anciens combattants.</td></tr>
</table>

1.4.1 Pensions et allocations, Soins de santé (suite)

Principaux engagements envers les Canadiens et Canadiennes	Résultats escomptés	Activités connexes	Ressources (en millions de dollars) Total des Secteurs de services des pensions et allocations et des soins de santé		
			2000-2001	2001-2002	2002-2003
			1 918,7	1 898,6	1 915,7
Anciens Combattants Canada s'engage à offrir des avantages et des services favorisant l'autonomie, une qualité de vie et un niveau de vie acceptables aux anciens combattants canadiens, aux membres anciens et actuels admissibles des Forces canadiennes, aux civils et aux membres de leur famille admissibles en reconnaissance des sacrifices consentis pour notre patrie	**Rémunération pour les sacrifices consentis par ceux qui ont servi le Canada** **Autonomie des clients et mode de vie sain**	En partenariat avec d'autres niveaux de l'administration publique et des organismes non gouvernementaux, ACC a élaboré une **stratégie nationale de promotion de la santé**, exposée dans le Cadre de travail « Promotion et formation en matière de santé », dont les derniers détails ont été mis au point à l'automne de 1999. Anciens Combattants Canada : • mettra la dernière main à un accord de partenariat avec Santé Canada en avril 2000; • mettra en oeuvre, en association avec le gouvernement de l'Î.-P.-É. et Santé Canada, le projet de soins à distance (*Tele-Hospice)* à l'Î.-P.-É, en 2000-2001. Ce projet permettra d'étudier le recours à la technologie dans les soins à domicile, en vue d'améliorer la qualité de vie des personnes qui ont besoin de soins à domicile et (ou) palliatifs; et • parrainera, en mai 2000, un colloque public des questions qui intéressent les dispensateurs (dispensatrices) de soins. ACC établira également des activités de promotion de la santé qui profiteront aux clients et clientes plus jeunes, en leur apportant un soutien dans le maintien et l'amélioration de leur santé et de leur autonomie et de celles de leur famille.			

1.4.1 Pensions et allocations, Soins de santé (suite)

Principaux engagements envers les Canadiens et Canadiennes	Résultats escomptés	Activités connexes	Ressources (en millions de dollars) Total des Secteurs de services des pensions et allocations et des soins de santé		
			2000-2001	2001-2002	2002-2003
			1 918,7	1 898,6	1 915,7
Anciens Combattants Canada s'engage à offrir des avantages et des services favorisant l'autonomie, une qualité de vie et un niveau de vie acceptables aux anciens combattants canadiens, aux membres anciens et actuels admissibles des Forces canadiennes, aux civils et aux membres de leur famille admissibles en reconnaissance des sacrifices consentis pour notre patrie	**Rémunération pour les sacrifices consentis par ceux qui ont servi le Canada** **Autonomie des clients et mode de vie sain**	Définir, en 2000-2001, les modifications à la **Table des invalidités et aux Directives médicales** et en entreprendre la mise en oeuvre, ce qui permettra au Ministère de rendre plus uniformes les décisions liées aux évaluations et d'exprimer plus clairement le pourquoi des niveaux d'évaluation des requérants (requérantes) et des bénéficiaires de pension. Cette tâche, qui a fait l'objet d'une recommandation prioritaire du Sous-comité sénatorial des Anciens Combattants, prend également en compte les sujets de préoccupation dont il est fait état dans le Rapport du vérificateur général de 1998.			
		Mener à terme la **cession de la responsabilité des fonctions de soutien financier** à la région de l'Ontario (Kirkland Lake), à compter du 1er avril 2000.			
		Les **procédures administratives** seront normalisées afin d'améliorer la rapidité des prestations de services à la clientèle dans deux domaines : le processus des changements d'adresse et des avis de décès; et les délais d'exécution pour les premières demandes de pension d'invalidité et d'allocation spéciale dans le cadre du programme de pensions d'invalidité.			

1.4.1 Pensions et allocations, Soins de santé (suite)

Principaux engagements envers les Canadiens et Canadiennes	Résultats escomptés	Activités connexes	Ressources (en millions de dollars) Total des Secteurs de services des pensions et allocations et des soins de santé		
			2000-2001	2001-2002	2002-2003
			1 918,7	1 898,6	1 915,7
Anciens Combattants Canada s'engage à offrir des avantages et des services favorisant l'autonomie, une qualité de vie et un niveau de vie acceptables aux anciens combattants canadiens, aux membres anciens et actuels admissibles des Forces canadiennes, aux civils et aux membres de leur famille admissibles en reconnaissance des sacrifices consentis pour notre patrie	**Rémunération pour les sacrifices consentis par ceux qui ont servi le Canada** **Autonomie des clients et mode de vie sain**	**Initiative Service Canada** : ACC travaille avec ses partenaires provinciaux et municipaux à l'établissement et au maintien de trois centres de services en personne pour offrir des services intégrés aux anciens combattants et autres personnes âgées, grâce au Protocole d'entente signé récemment avec Service Canada. À l'appui de Service Canada, ACC et ses partenaires offriront les services suivants aux anciens combattants et aux personnes âgées dans les trois endroits choisis pour les projets pilotes : • Accès coordonné à l'ensemble des programmes de soins et programmes sociaux; • Service plus rapide et plus efficient grâce à une sélection préliminaire conjointe et au partage en commun des évaluations; • Informations exactes et complètes sur les services offerts à tous les niveaux de gouvernement et dans les organismes locaux; et • Service précis et rapide de référence vers le niveau de gouvernement ou l'organisme communautaire compétent, au besoin.			

1.4.1 Pensions et allocations, Soins de santé (suite)

<table>
<tr><th rowspan="2">Principaux engagements envers les Canadiens et Canadiennes</th><th rowspan="2">Résultats escomptés</th><th rowspan="2">Activités connexes</th><th colspan="3">Ressources (en millions de dollars)
Total des Secteurs de services des pensions et allocations et des soins de santé</th></tr>
<tr><th>2000-2001</th><th>2001-2002</th><th>2002-2003</th></tr>
<tr><td rowspan="3">Anciens Combattants Canada s'engage à offrir des avantages et des services favorisant l'autonomie, une qualité de vie et un niveau de vie acceptables aux anciens combattants canadiens, aux membres anciens et actuels admissibles des Forces canadiennes, aux civils et aux membres de leur famille admissibles en reconnaissance des sacrifices consentis pour notre patrie</td><td rowspan="3">Rémunération pour les sacrifices consentis par ceux qui ont servi le Canada

Autonomie des clients et mode de vie sain</td><td></td><td>1 918,7</td><td>1 898,6</td><td>1 915,7</td></tr>
<tr><td colspan="4">Stratégie Accès Canada pour les aînés (ACPA) : ACC collabore avec d'autres ministères, d'autres niveaux du secteur public et avec le secteur privé pour accroître l'accès des aînés, des membres de leur famille et/ou des dispensateurs de soins à l'information, aux opérations et aux services plurijuridictionnels offerts sur Internet afin de favoriser leur bien-être et leur autonomie dans leur milieu. Dans le cadre de cette stratégie, ACC doit créer un portail de l'information pour les aînés, notamment mettre au point des interactions relatives aux événements marquants de la vie des aînés et l'éventuelle traduction du Gouvernement en direct. En 2000-2001, la première étape permettra aux aînés, aux membres de leur famille et aux dispensateurs de soins d'avoir accès à de l'information les concernant sur des sites Web fédéraux, provinciaux et autres. ACC établira un partenariat avec Industrie Canada et examinera la possibilité de collaborer avec des gestionnaires d'établissement de soins pour installer des postes Internet dans ces établissements et améliorer ainsi la vie et les loisirs des aînés et des membres de leur famille.</td></tr>
<tr><td colspan="4">Projets de la Légion royale canadienne : En 1999, Anciens Combattants a mené, de concert avec les directions provinciales de la Légion royale canadienne de la N.-É. et de l'Î.-P.-É., deux projets pilotes utilisant des moyens technologiques pour faciliter l'accès à l'information sur la santé et sa diffusion auprès de la clientèle avançant en âge. Le Ministère prévoit élargir cette initiative à d'autres directions provinciales de la Légion en 2000-2001.</td></tr>
</table>

1.4.1 Pensions et allocations, Soins de santé (suite)

<table>
<tr><th rowspan="3">Principaux engagements envers les Canadiens et Canadiennes</th><th rowspan="3">Résultats escomptés</th><th rowspan="3">Activités connexes</th><th colspan="3">Ressources (en millions de dollars)
Total des Secteurs de services des pensions et allocations et des soins de santé</th></tr>
<tr><th>2000-2001</th><th>2001-2002</th><th>2002-2003</th></tr>
<tr><td></td><td></td><td></td><td>1 918,7</td><td>1 898,6</td><td>1 915,7</td></tr>
<tr><td rowspan="2">Anciens Combattants Canada s'engage à offrir des avantages et des services favorisant l'autonomie, une qualité de vie et un niveau de vie acceptables aux anciens combattants canadiens, aux membres anciens et actuels admissibles des Forces canadiennes, aux civils et aux membres de leur famille admissibles en reconnaissance des sacrifices consentis pour notre patrie</td><td rowspan="2">Rémunération pour les sacrifices consentis par ceux qui ont servi le Canada

Autonomie des clients et mode de vie sain</td><td colspan="4">Le Comité d'ACC sur le syndrome de stress post-traumatique coordonnera les activités, les communications, les études et les projets d'ACC relatifs au SSPT et à d'autres troubles psychiatriques liés au stress, afin de cerner et d'évaluer les besoins particuliers des clients souffrant du SSPT et/ou d'autres troubles psychiatriques liés au stress, et d'y répondre. Les activités prévues en l'an 2000 comprennent la mise en oeuvre d'un rapport pour préciser les lacunes et les problèmes concernant la gestion des cas de ces clients et y recommander des changements et des améliorations, l'élaboration de Directives d'évaluation des affections psychiatriques aux fins de pension qui seront ajoutées à la Table des invalidités du Ministère, l'élaboration d'un protocole intégré de pensions et de soins de santé relatif à la prestation des avantages et des services aux clients atteints du SSPT, ainsi que l'élaboration de modules de formation à l'intention du personnel qui offre des services et des avantages à ces clients.</td></tr>
<tr><td colspan="4">Le Comité d'ACC sur la guerre du Golfe coordonnera les activités, les communications, les études et les projets d'ACC relatifs à la guerre du Golfe, afin de cerner et d'évaluer les besoins particuliers des clients qui ont servi dans le Golfe, tout en continuant à essayer d'améliorer la façon dont ACC répond à ces besoins. Parmi les activités prévues en l'an 2000, il convient de mentionner l'élaboration et l'amélioration de l'approche, des communications, des politiques, des directives et des procédés administratifs qui entourent la prestation d'avantages et de services aux clients qui ont participé à la guerre du Golfe.</td></tr>
</table>

1.4.1 Pensions et allocations, Soins de santé (suite)

Principaux engagements envers les Canadiens et Canadiennes	Résultats escomptés	Activités connexes	Ressources (en millions de dollars) Total des Secteurs de services des pensions et allocations et des soins de santé		
			2000-2001	2001-2002	2002-2003
			1 918,7	1 898,6	1 915,7
Anciens Combattants Canada s'engage à offrir des avantages et des services favorisant l'autonomie, une qualité de vie et un niveau de vie acceptables aux anciens combattants canadiens, aux membres anciens et actuels admissibles des Forces canadiennes, aux civils et aux membres de leur famille admissibles en reconnaissance des sacrifices consentis pour notre patrie	**Rémunération pour les sacrifices consentis par ceux qui ont servi le Canada** **Autonomie des clients et mode de vie sain**	Mettre en service la **version 2 du Réseau de prestation des services aux clients,** qui se fonde sur les fonctions des programmes de soutien financier et de soins de santé et remplace les divers anciens systèmes à l'appui de l'exécution du programme des pensions d'invalidité. La portée de la Version 3 a été modifiée afin de mettre l'accent sur le soutien du modèle administratif et des nouveaux procédés administratifs de l'Approche pour un service axé sur le client (ASAC). Les exigences en ce qui concerne la version 3 seront également prises en compte, en plusieurs phases, durant la période de planification.			
		Modifier les **lois et règlements** d'Anciens Combattants, afin de moderniser les avantages et obligations des conjoints de même sexe. Par suite de décisions rendues par la Cour Suprême du Canada relativement à l'application de la Charte, toutes les mesures législatives fédérales pertinentes feront l'objet de modifications afin d'assurer des droits et obligations équivalents à tous les couples qui vivent en union de fait, maintenant définis comme incluant les conjoints « de même sexe ».			

1.4.1 Pensions et allocations, Soins de santé (suite)

<table>
<tr><th rowspan="2">Principaux engagements envers les Canadiens et Canadiennes</th><th rowspan="2">Résultats escomptés</th><th rowspan="2">Activités connexes</th><th colspan="3">Ressources (en millions de dollars)
Total des Secteurs de services des pensions et allocations et des soins de santé</th></tr>
<tr><th>2000-2001</th><th>2001-2002</th><th>2002-2003</th></tr>
<tr><td rowspan="3">Anciens Combattants Canada s'engage à offrir des avantages et des services favorisant l'autonomie, une qualité de vie et un niveau de vie acceptables aux anciens combattants canadiens, aux membres anciens et actuels admissibles des Forces canadiennes, aux civils et aux membres de leur famille admissibles en reconnaissance des sacrifices consentis pour notre patrie</td><td rowspan="3">Rémunération pour les sacrifices consentis par ceux qui ont servi le Canada

Autonomie des clients et mode de vie sain</td><td></td><td>1 918,7</td><td>1 898,6</td><td>1 915,7</td></tr>
<tr><td colspan="4">Apporter, par l'adoption d'un projet de loi omnibus, diverses modifications aux mesures législatives visant les anciens combattants. Ces modifications d'ordre administratif ne prêteront pas à controverse, seront essentiellement mineures et auront une faible incidence financière. Il a notamment été proposé de mettre à jour les dispositions concernant l'évaluation des prestations d'invalidité faites par d'autres partis, d'améliorer le recouvrement des trop-payés et d'inclure une remise des trop-payés au programme des pensions. Ces mesures se traduiront par une amélioration de l'exécution du programme dans d'autres domaines, notamment en ce qui concerne les formalités du processus décisionnel, de l'échange de données avec d'autres ministères et programmes et de la réglementation.</td></tr>
<tr><td colspan="4">En collaboration avec les clients, un certain nombre de normes de service axées sur le client ont été élaborées pour examiner les aspects qualitatifs de la prestation des services. Tout au long de la période de planification, les progrès accomplis en regard de ces normes seront surveillés pour pouvoir déterminer si les normes sont respectées et, au besoin, des mesures seront prises là où des améliorations s'imposent.</td></tr>
</table>

1.4 Principaux engagements en matière de résultats, résultats escomptés, activités et ressources connexes

1.4.2 Services juridiques des pensions

Principaux engagements envers les Canadiens et Canadiennes	Résultats escomptés	Activités connexes	Ressources (en millions de dollars) Total du Secteur de services des services juridiques des pensions		
			2000-2001	2001-2002	2002-2003
			7,4	8,8	8,9
Anciens Combattants Canada s'engage à protéger les droits de ses clients au moyen de l'offre de services professionnels de représentants juridiques dans les cas d'appels liés aux allocations et aux pensions d'invalidité	**Les clients seront renseignés sur le processus et leurs droits** **Des professionnels s'occuperont de préparer les cas et de représenter les clients**	Tous les clients qui envisagent de demander une révision ou d'interjeter appel d'une décision défavorable (en tout ou en partie), rendue au premier palier et concernant leur droit à pension ou l'évaluation d'une pension, ou encore qui souhaitent en appeler au dernier palier d'une décision concernant une allocation d'ancien combattant, sont conseillés par un avocat du Bureau des services juridiques des pensions (BSJP). Continuer à la préparation des cas et la représentation des clients assurée par le Bureau. Continuer d'informer les clients au sujet de leurs droits et du processus de révision et d'appel. L'examen par des pairs et commentaires courants sur les cas présentés par le BSJP, de même que l'examen des décisions par des cadres supérieurs, viendront garantir la qualité et le professionnalisme de la préparation des cas et de la représentation des clients.			

1.4.2 Services juridiques des pensions (suite)

Principaux engagements envers les Canadiens et Canadiennes	Résultats escomptés	Activités connexes	Ressources (en millions de dollars) Total du Secteur de services des services juridiques des pensions		
			2000-2001	2001-2002	2002-2003
			7,4	8,8	8,9
Anciens Combattants Canada s'engage à protéger les droits de ses clients au moyen de l'offre de services professionnels de représentants juridiques dans les cas d'appels liés aux allocations et aux pensions d'invalidité	**Les clients seront renseignés sur le processus et leurs droits** **Des professionnels s'occuperont de préparer les cas et de représenter les clients**	À la demande des clients, les décisions sont examinées et dans les cas d'erreurs de fait ou d'erreurs de droit présumées, dans un dossier donné, les clients bénéficient de conseils sur leur droit d'interjeter appel à un niveau de décision supérieur. En collaboration avec les clients, un certain nombre de **normes de service** axées sur le client ont été élaborées pour examiner les aspects qualitatifs de la prestation des services. Tout au long de la période de planification, les progrès accomplis en regard de ces normes seront surveillés pour pouvoir déterminer si les normes sont respectées et, au besoin, des mesures seront prises là où des améliorations s'imposent.			

1.4 Principaux engagements en matière de résultats, résultats escomptés, activités et ressources connexes

1.4.3 Commémoration

<table>
<tr><th rowspan="2">Principaux engagements envers les Canadiens et Canadiennes</th><th rowspan="2">Résultats escomptés</th><th rowspan="2">Activités connexes</th><th colspan="3">Ressources (en millions de dollars) Total du Secteur de services de commémoration</th></tr>
<tr><th>2000-2001</th><th>2001-2002</th><th>2002-2003</th></tr>
<tr><td rowspan="3">Anciens Combattants Canada s'engage à sensibiliser le public aux réalisations et aux sacrifices des Canadiens et Canadiennes qui se sont battus pour défendre la liberté et à le rendre plus reconnaissant et mieux informé de l'importance historique de ces réalisations par rapport au développement du Canada en tant que nation</td><td rowspan="2">Approfondissement des connaissances et de la sensibilisation des Canadiens et Canadiennes, surtout les jeunes, en ce qui concerne la commémoration</td><td></td><td>31,5</td><td>31,5</td><td>31,5</td></tr>
<tr><td colspan="4">Éducation : Ce Programme continuera d'offrir des produits et services d'éducation aux étudiants et éducateurs d'un peu partout au Canada de même que de favoriser et d'encourager la participation des jeunes aux divers aspects de la commémoration, par des activités et alliances en matière d'éducation.</td></tr>
<tr><td colspan="4">Participation communautaire : À cet égard, nos efforts visent à élaborer des projets d'activités de commémoration, à faciliter leur exécution au niveau local ou national, et à encourager les activités d'éducation. À titre d'exemples, mentionnons : la tenue de cérémonies commémoratives; de manifestations spéciales; des symposiums sur l'histoire; le développement d'éléments commémoratifs du site Web du Portefeuille; et la présentation, à l'échelle nationale, de messages liés à la commémoration. ACC continuera de donner son appui aux activités communautaires et autres activités de participation un peu partout au pays, en 2000-2001, chaque fois qu'il sera possible de le faire.</td></tr>
<tr><td>Reconnaissance des anciens combattants pendant leur vivant et après leur décès</td><td colspan="4">Décorations et citations : Au cours de la période de planification, environ 4 000 médailles nouvelles et 2 600 médailles de remplacement par année seront émises par le Ministère.</td></tr>
</table>

1.4.3 Commémoration (suite)

<table>
<tr><th rowspan="2">Principaux engagements envers les Canadiens et Canadiennes</th><th rowspan="2">Résultats escomptés</th><th rowspan="2">Activités connexes</th><th colspan="3">Ressources (en millions de dollars)
Total du Secteur de services de commémoration</th></tr>
<tr><th>2000-2001</th><th>2001-2002</th><th>2002-2003</th></tr>
<tr><td rowspan="3">Anciens Combattants Canada s'engage à sensibiliser le public aux réalisations et aux sacrifices des Canadiens et Canadiennes qui se sont battus pour défendre la liberté et à le rendre plus reconnaissant et mieux informé de l'importance historique de ces réalisations par rapport au développement du Canada en tant que nation</td><td rowspan="3">Reconnaissance des anciens combattants pendant leur vivant et après leur décès</td><td></td><td>31,5</td><td>31,5</td><td>31,5</td></tr>
<tr><td colspan="4">Pèlerinages et cérémonies : Les pèlerinages donnent aux anciens combattants la possibilité de visiter d'anciens champs de bataille et des cimetières militaires afin de commémorer les réalisations et le sacrifice des anciens combattants canadiens. Le calendrier prévu est le suivant :
• 1er - 11 mai 2000 — Les Pays-Bas : pour marquer le 55e anniversaire de la libération des Pays-Bas et la fin de la Seconde Guerre mondiale en Europe;
• 24 - 25 mai 2000 — Commémoration et rapatriement de la dépouille mortelle du Soldat canadien inconnu;
• 28 nov. - 7 déc. 2000 — Hong Kong et Japon : pour marquer le 55e anniversaire de la libération des prisonniers de guerre de Hong Kong.</td></tr>
<tr><td colspan="4">Semaine des anciens combattants : La semaine qui précède le jour du Souvenir donne aux Canadiens et aux Canadiennes l'occasion de témoigner leur respect et leur reconnaissance à l'égard des efforts déployés par les anciens combattants et les militaires canadiens affectés au maintien de la paix. ACC continuera de soutenir cette initiative d'envergure nationale tout au long de cette période en organisant un certain nombre d'activités.</td></tr>
</table>

1.4.3 Commémoration (suite)

Principaux engagements envers les Canadiens et Canadiennes	Résultats escomptés	Activités connexes	Ressources (en millions de dollars) Total du Secteur de services de commémoration		
			2000-2001	2001-2002	2002-2003
			31,5	31,5	31,5
Anciens Combattants Canada s'engage à sensibiliser le public aux réalisations et aux sacrifices des Canadiens et Canadiennes qui se sont battus pour défendre la liberté et à le rendre plus reconnaissant et mieux informé de l'importance historique de ces réalisations par rapport au développement du Canada en tant que nation	**Reconnaissance des anciens combattants pendant leur vivant et après leur décès**	**Tombe du Soldat inconnu :** ACC sera le ministère responsable d'appuyer ce projet du millénaire de la Légion royale canadienne. La dépouille du Soldat inconnu sera rapatriée de Vimy et inhumée au Monument commémoratif de guerre du Canada, à Ottawa. **Funérailles et inhumations :** • **Fonds du Souvenir :** En 2000-2001, ACC obtiendra l'approbation des nouveaux règlements en matières de Funérailles et d'inhumations, lesquels cèderont à la corporation dite *Last Post Fund* tous les pouvoirs nécessaires au paiement des demandes de funérailles et d'inhumations. • En collaboration avec les clients, un certain nombre de **normes de service** axées sur le client ont été élaborées pour examiner les aspects qualitatifs de la prestation des services. Tout au long de la période de planification, les progrès accomplis en regard de ces normes seront surveillés pour pouvoir déterminer si les normes sont respectées et, au besoin, des mesures seront prises là où des améliorations s'imposent.			

1.4.3 Commémoration (suite)

Principaux engagements envers les Canadiens et Canadiennes	Résultats escomptés	Activités connexes	Ressources (en millions de dollars) Total du Secteur de services de commémoration		
			2000-2001	2001-2002	2002-2003
			31,5	31,5	31,5
Anciens Combattants Canada s'engage à sensibiliser le public aux réalisations et aux sacrifices des Canadiens et Canadiennes qui se sont battus pour défendre la liberté et à le rendre plus reconnaissant et mieux informé de l'importance historique de ces réalisations par rapport au développement du Canada en tant que nation	**Maintien, protection, mise en valeur et communication des ressources commémoratives du Canada qui font partie des symboles d'identité de notre nation**	**Tombes, pierres tombales et cimetières** : ACC continuera d'assurer l'entretien des tombes d'environ 110 000 Canadiens morts à la guerre, réparties dans 74 pays, ainsi que d'environ 300 000 autres tombes situées dans quelques 15 000 cimetières, un peu partout au Canada, où reposent des militaires, des anciens combattants et d'autres personnes.			
		Mémoriaux : En 2000-2001, il se peut que le Parc commémoratif de Terre-Neuve à Beaumont-Hamel fasse l'objet d'autres aménagements.			
		Visiteurs aux sites : Pour la période visée par le rapport, voici le nombre de visiteurs prévus aux sites qui suivent : • Les Livres du Souvenir, Colline du Parlement, Ottawa, Canada - 250 000; • le Parc commémoratif de Vimy, France - 750 000; • le Mémorial de Terre-Neuve à Beaumont-Hamel, France - 100 000. En outre, onze autres mémoriaux de guerre européens et deux cimetières d'ACC (situés à Esquimalt, en C.-B. et à Halifax, en N.-É.) sont ouverts au public.			
		Monument virtuel canadien à la guerre : En 2000-2001, des efforts seront déployés pour améliorer la base de données commémorative virtuelle de guerre du Canada, sur le site Web d'ACC, et y incorporer des liens avec les Livres du Souvenir.			

2. Secteur d'activités de l'administration ministérielle

2.1 Dépenses prévues nettes (en millions de dollars) et équivalents temps plein (ETP)

Prévisions de dépenses 1999-2000*	**Dépenses prévues 2000-2001**	Dépenses prévues 2001-2002	Dépenses prévues 2002-2003
114,6 $	**37,5 $**	35,7 $	35,7 $
520 ETP	**462 ETP**	462 ETP	462 ETP

* Ce montant reflète les prévisions les plus justes du total des dépenses prévues à la fin de l'exercice courant et comprend les prévisions de dépenses relatives aux paiements aux anciens combattants de la marine marchande.

2.2 Objectif du secteur d'activités

Fournir une direction ministérielle et des services de soutien opérationnel qui répondent aux besoins spécifiques de la prestation des programmes du Portefeuille, ainsi qu'aux priorités du Ministre et du président (TACRA), aux exigences du Parlement et des organismes centraux.

2.3 Description du secteur d'activités

Le Secteur d'activités, Administration ministérielle, comprend les fonctions ministérielles suivantes : bureaux du Ministre, du Sous-ministre, de la Sous-ministre déléguée, du sous-ministre adjoint des Services ministériels, du règlement des conflits et d'accès à l'information et protection des renseignements personnels; ainsi que des services de secrétariat exécutif (y compris les lois et les règlements); communications; planification ministérielle; finances (y compris les fonctions de gestion de l'immobilier); ressources humaines; gestion de l'information; services de soutien de la gestion; vérification et évaluation; et services de sécurité. Ces fonctions fournissent la gestion ministérielle et le soutien administratif qui habiliteront le Portefeuille à déterminer l'orientation, à gérer le changement et à évaluer le rendement.

2.4 Principaux engagements en matière de résultats, résultats escomptés, activités et ressources connexes

2.4.1 Administration ministérielle

<table>
<tr><th rowspan="2">Principaux engagements envers les Canadiens et Canadiennes</th><th rowspan="2">Résultats escomptés</th><th rowspan="2">Activités connexes</th><th colspan="3">Ressources (en millions de dollars)
Total du Secteur d'activités de l'administration ministérielle</th></tr>
<tr><th>2000-2001</th><th>2001-2002</th><th>2002-2003</th></tr>
<tr><td rowspan="4">s.o.</td><td rowspan="4">Faire en sorte que les ressources du Portefeuille répondent de façon rentable aux besoins du Ministère et à ceux liés à l'exécution des programmes.</td><td></td><td>37,5</td><td>35,7</td><td>35,7</td></tr>
<tr><td colspan="4">Plan stratégique: En 2000-2001, le Ministère réalisera un projet exhaustif de planification stratégique qui imprimera au Ministère son orientation pour les cinq prochaines années. Par conséquent, les activités prévues pour l'exercice financier 2000-2001 et les exercices suivants qui sont signalées dans le présent document peuvent changer en fonction du bilan de cette planification stratégique. Le Rapport sur le rendement du Portefeuille pour cette période fera état de toutes les modifications apportées.</td></tr>
<tr><td colspan="4">Initiatives horizontales : Anciens Combattants participe à un certain nombre d'initiatives horizontales pour favoriser la collaboration interministérielle et accroître l'efficience par des mesures collectives. Vous trouverez à la section IV, page 41 du présent rapport, une liste de ces initiatives gouvernementales.</td></tr>
<tr><td colspan="4">Partenariat stratégique : Partenariat dans l'économie du savoir (PES), un regroupement d'organismes fédéraux, provinciaux, municipaux et d'établissements d'enseignement, mettra l'accent au cours des deux à trois prochaines années sur les priorités stratégiques suivantes :</td></tr>
</table>

2.4.1 Administration ministérielle (suite)

<table>
<tr><th rowspan="2">Principaux engagements envers les Canadiens et Canadiennes</th><th rowspan="2">Résultats escomptés</th><th rowspan="2">Activités connexes</th><th colspan="3">Ressources (en millions de dollars)
Total du Secteur d'activités de l'administration ministérielle</th></tr>
<tr><th>2000-2001</th><th>2001-2002</th><th>2002-2003</th></tr>
<tr><td rowspan="2">s.o.</td><td rowspan="2">Faire en sorte que les ressources du Portefeuille répondent de façon rentable aux besoins du Ministère et à ceux liés à l'exécution des programmes.</td><td></td><td>37,5</td><td>35,7</td><td>35,7</td></tr>
<tr><td colspan="4">• prestation de services axée sur le client;
• identification des occasions et des partenaires susceptibles de faire avancer l'Économie du savoir et la Technologie de l'information à l'Île-du-Prince-Édouard; et
• Capital humain - déterminer l'influence qu'exerce l'économie du savoir sur les travailleurs et celle qu'exercent les travailleurs sur l'économie du savoir.
Des plans d'action seront élaborés autour de chacune des priorités stratégiques ainsi que l'évaluation formative qui a pris fin en novembre 1999.

Initiatives ministérielles :
• Ressources humaines : Parmi les grands projets de 2000-2001, on retrouve : la Norme générale de classification (voir page 46); la mise en oeuvre d'un « Cadre pour une saine gestion des ressources humaines » et l'harmonisation des processus organisationnels; ainsi que l'adoption de mesures pour s'assurer que l'initiative La Relève du Portefeuille est pertinente et revêt un sens pour chacun des employés, à l'échelle locale.</td></tr>
</table>

2.4.1 Administration ministérielle (suite)

<table>
<tr><th rowspan="2">Principaux engagements envers les Canadiens et Canadiennes</th><th rowspan="2">Résultats escomptés</th><th rowspan="2">Activités connexes</th><th colspan="3">Ressources (en millions de dollars) Total du Secteur d'activités de l'administration ministérielle</th></tr>
<tr><th>2000-2001</th><th>2001-2002</th><th>2002-2003</th></tr>
<tr><td rowspan="2">s.o.</td><td rowspan="2">Faire en sorte que les ressources du Portefeuille répondent de façon rentable aux besoins du Ministère et à ceux liés à l'exécution des programmes.</td><td></td><td>37,5</td><td>35,7</td><td>35,7</td></tr>
<tr><td colspan="4">• Finances : Le Ministère se préparera à la mise en oeuvre d'un nouveau système financier, le Freebalance, pour le 1er avril 2001; il passera à un nouveau Système de gestion des salaires de type client/serveur (SCPCT); et il évaluera la possibilité de mettre en oeuvre un système intégré de gestion des finances et du matériel/des biens, conformément à l'initiative de la politique sur les Systèmes partagés. Une formation sera entreprise pour préparer le personnel fonctionnel à la mise en oeuvre de la Stratégie d'information financière (voir page 45) et les politiques seront remaniées pour tenir compte des changements qu'il convient d'apporter aux méthodes afin de répondre aux exigences de la SIF.

Technologie de l'information :
• Le Ministère compte instaurer un nouveau modèle organisationnel relatif aux fonctions ministérielles de gestion et de technologie de l'information, c'est-à-dire, créer une seule organisation de gestion de l'information et de technologie de l'information (GI-TI) et adopter un modèle de régie tout en maintenant l'équilibre voulu entre la décentralisation et la centralisation du soutien.
• La stabilisation de l'infrastructure de gestion et de technologie de l'information qui doit soutenir le nouveau modèle de prestations de services aux clients et les secteurs d'activités du Portefeuille constituera la principale initiative de TI en 2000-2001.</td></tr>
</table>

2.4.1 Administration ministérielle (suite)

<table>
<tr><th rowspan="2">Principaux engagements envers les Canadiens et Canadiennes</th><th rowspan="2">Résultats escomptés</th><th rowspan="2">Activités connexes</th><th colspan="3">Ressources (en millions de dollars) Total du Secteur d'activités de l'administration ministérielle</th></tr>
<tr><th>2000-2001</th><th>2001-2002</th><th>2002-2003</th></tr>
<tr><td rowspan="3">s.o.</td><td rowspan="3">Évaluer les projets et les initiatives stratégiques du Portefeuille et en évaluer le rendement.</td><td></td><td>37,5</td><td>35,7</td><td>35,7</td></tr>
<tr><td colspan="3">En 2000-2001, les trois activités d'évaluation de programmes suivantes seront entreprises :
• Fonctionnement et avantages du Programme des pensions : pour s'assurer que les avantages actuels du programme permettent de répondre à la fois aux besoins courants et changeants et que le programme de pensions est exploité de manière efficace, efficiente et économique et qu'il respecte les exigences législatives qui s'appliquent.
• L'Initiative Anciens Combattants Canada - Forces canadiennes permettra de déterminer dans quelle mesure cette initiative a atteint ses objectifs.
• Les études sur la mesure des résultats - Projet d'amélioration des rapports au Parlement (PARP) portera appui aux études sur la mesure des résultats nécessaires pour rendre compte des engagements relatifs aux rapports au Conseil du Trésor ainsi que le prévoit la Structure de planification, de rapport et de responsabilisation (SPRR) et le Cadre de mesure des résultats du SPRR (octobre 1998) approuvé par le Comité de vérification et d'évaluation.</td></tr>
<tr><td colspan="3">Un Rapport de rendement du Ministère, dont la présentation est légalement exigée de tous les ministères, est déposé au Parlement chaque année et expose les réalisations du Portefeuille.</td></tr>
</table>

2.4.1 Administration ministérielle (suite)

Principaux engagements envers les Canadiens et Canadiennes	Résultats escomptés	Activités connexes	Ressources (en millions de dollars) Total du Secteur d'activités de l'administration ministérielle		
			2000-2001	2001-2002	2002-2003
			37,5	35,7	35,7
s.o.	**Évaluer les projets et les initiatives stratégiques du Portefeuille et en évaluer le rendement.**	Durant la période de planification, le Conseil de régie du Ministère approuvera tous les grands projets et initiatives stratégiques, en surveillera le progrès et en rendra compte régulièrement.			
	Consulter les intervenants au sujet des projets de changement du Portefeuille	Le Portefeuille attache une grande importance à la **consultation** officielle et officieuse **des intervenants** à l'égard des initiatives de changement. Pendant toute la période de planification, cette activité se poursuivra, avec une insistance en 2000-2001 sur la consultation liée à l'initiative de planification stratégique du Ministère.			

B. Programme du Tribunal des anciens combattants (révision et appel)

Le **Programme du Tribunal des anciens combattants (révision et appel) (TACRA),** exécuté par le Tribunal des anciens combattants (révision et appel), rend des décisions sur les cas de révision et d'appel relatifs aux pensions d'invalidité et est un tribunal de dernière instance pour ce qui est des allocations aux anciens combattants. En 2000-2001, ces activités seront accomplies par un effectif de 123 équivalents temps plein. Les audiences d'appel se tiennent principalement à Charlottetown tandis que les audiences de révision ont lieu partout au Canada. Toutes ces activités bénéficient d'un soutien de l'Administration centrale à Charlottetown.

3. Secteur d'activités du Tribunal des anciens combattants (révision et appel)

3.1 Dépenses prévues nettes (en millions de dollars) et équivalents temps plein (ETP)

Prévisions de dépenses 1999-2000*	**Dépenses prévues 2000-2001**	Dépenses prévues 2001-2002	Dépenses prévues 2002-2003
9,0 $	**9,7 $**	10,5 $	10,5 $
101 ETP	**123 ETP**	135 ETP	135 ETP

* Ce montant reflète les prévisions les plus justes du total des dépenses prévues nettes à la fin de l'exercice courant.

3.2 Objectif du secteur d'activités

Donner aux clients la possibilité d'obtenir une audience de révision et d'appel pour assurer l'équité dans le processus de décision en matière de pensions d'invalidité et d'allocations aux anciens combattants.

3.3 Description du secteur d'activités

Le Tribunal des anciens combattants (révision et appel) est un organisme quasi judiciaire indépendant qui rend des décisions en matière de révision et d'appel des pensions, et qui se prononce sur les appels interjetés dans des dossiers d'allocations aux anciens combattants.

3.4 Principaux engagements en matière de résultats, résultats escomptés, activités et ressources connexes

3.4.1 Tribunal des anciens combattants (révision et appel)

Principaux engagements envers les Canadiens et Canadiennes	Résultats escomptés	Activités connexes	Ressources (en millions de dollars) Secteur d'activités du Tribunal des anciens combattants (révision et appel)		
			2000-2001	2001-2002	2002-2003
			9,7	10,5	10,5
Assurer l'équité au niveau des programmes de pensions d'invalidité et d'allocations d'ancien combattant	**Processus d'appel et de révision indépendant** **Les décisions sur les demandes sont rendus en temps voulu et de manière uniforme** **Les clients sont informés de leurs droits**	Rendre des décisions à l'égard des révisions, des appels et des demandes de réexamen. Surveiller le progrès et améliorer le délai de prestation des services en examinant continuellement les possibilités d'abréger le plus possible le processus décisionnel par la rationalisation des services et le recours aux derniers outils technologiques tels que les logiciels de reconnaissance de la voix. Diverses options seront étudiées et pilotées en 2000-2001. Maintenir notre engagement à l'égard de la qualité en : • produisant des rapports complets et transparents vis-à-vis les décisions; • évaluant la rétroaction des clients par des enquêtes sur la qualité du service offert au cours de l'exercice de 1999-2000 et en y apportant les modifications requises, quand cela est possible; • continuant de signaler et de saisir les possibilités d'améliorer nos communications avec nos clients.			

Section IV : Initiatives horizontales

A. Mesures réglementaires

Lois et règlements	Résultats escomptés
Modifications au *Règlement sur les soins de santé pour anciens combattants*	Modifications faisant suite à l'initiative sur la Qualité de la vie en vue d'améliorer les prestations et les services aux membres des Forces canadiennes devenus invalides en raison du service en temps de paix dans des régions autres que celles de service spécial. Remaniements du programme en ce qui concerne les anciens combattants atteints d'une invalidité grave, l'admissibilité selon le revenu et les soins de longue durée. Réponse aux observations faites par le Comité mixte permanent sur l'examen de la réglementation. Mise en oeuvre d'autres modifications ayant trait à l'administration.
Modernisation des prestations et obligations	Modernisation des prestations et obligations prévues par les règlements d'Anciens Combattants.
Règlement de 1995 sur les sépultures des anciens combattants et *Règlement sur les frais de sépulture des anciens combattants admissibles* (Last Post Fund)	Fusion des deux règlements. Transfert de l'administration du programme de sépulture au Fonds du Souvenir. Réponse aux observations faites par le Comité mixte permanent sur l'examen de la réglementation. Mise en oeuvre d'autres modifications ayant trait à l'administration.
Modifications de la réglementation à la suite du projet de loi C-61 (L. C. 1999, c.10) et de la loi omnibus à venir	Mise à jour de règlements pour faire suite aux modifications du cadre législatif ou des lois habilitantes. Diverses modifications accessoires en vue de mettre en oeuvre la politique gouvernementale.

Pour de plus amples détails sur ces projets de règlement, s'adresser par écrit à M. Richard Brunton, directeur, Lois et Règlements du Portefeuille, Services exécutifs du Portefeuille, à Anciens Combattants Canada, 66, rue Slater, Ottawa (Ontario), K1A 0P4. On peut aussi le rejoindre dans l'Internet à *rabrunto@vac-acc.gc.ca*, par téléphone au 613-996-4173 ou encore par télécopieur 613-941-5434.

B. Stratégies de développement durable

Stratégies de développement durable (DD)	Résultats escomptés
Secteur d'activités des prestations et services	
Chercher à rendre plus durables les valeurs sociales liées aux conflits mondiaux. Saisir les occasions d'améliorer la promotion par le recours à des technologies nouvelles.	Rechercher et recueillir, par voie électronique et manuelle, des documents d'archives pour soutenir les activités de commémoration du Portefeuille. Constituer une base de données d'entrevues verbales faites auprès d'anciens combattants et pouvant servir à diverses fins publiques. Élaborer un monument virtuel canadien à la guerre pour mieux faire connaître le rôle des anciens combattants dans le développement du Canada.
Secteurs d'activités de l'administration ministérielle	
Faire en sorte que le personnel soit au fait des attentes en matière de DD et de leurs responsabilités. Entreprendre un examen stratégique des programmes de formation du Portefeuille pour que le personnel soit bien en mesure de passer aux opérations durables, en particulier dans les secteurs de gestion des installations, des acquisitions et de l'élaboration de la politique.	Continuer l'élaboration de notre Système de gestion de l'environnement (SGE) et d'un site du SGE dans l'Intranet du Portefeuille. Partager les modules de formation et de sensibilisation relatifs au développement durable et aux principes de gestion de l'environnement avec tout le personnel par les média électroniques. Donner une formation ISO 14 000 au personnel approprié.

Stratégies de développement durable (DD)	Résultats escomptés
Secteurs d'activités de l'administration ministérielle	
Veiller à une intendance responsable de l'environnement dans les fonctions liées aux activités.	Mettre à l'essai le matériel d'économie et de contrôle de l'énergie et de l'eau utilisée et, si les essais sont concluants, en généraliser l'emploi à tout le Portefeuille. Communiquer avec les fournisseurs de biens et services au sujet de l'élimination des emballages ou de l'enlèvement des emballages à la livraison, ou des deux.
Revoir la ligne de conduite sur le stationnement dans les grands établissements et y créer une capacité de coordination.	Inclure dans les lignes directrices sur le stationnement la qualité de vie ainsi que les questions environnementales. Centraliser le processus d'approbation pour en améliorer l'efficacité.
Tous les secteurs d'activités	
Présenter au Parlement en décembre 2000 une Stratégie de développement durable mise à jour.	Insister dans la stratégie de mise à jour non seulement sur l'environnement mais aussi sur les principes sociaux, économiques et culturels du développement durable ainsi que sur le rôle d'Anciens Combattants dans l'amélioration de la qualité de vie de ses clients et du public canadien en général.

Pour de plus amples renseignements:
http://www.oag-bvg.gc.ca/domino/cesd_cedd.nsf/html/menu_f.html

C. Service de qualité

Pour de plus amples renseignements:
http://www.tbs-sct.gc.ca/si-si/home_f.htm

L'engagement du portefeuille des Anciens Combattants à l'égard de la qualité du service a été largement reconnu depuis des années. Le Portefeuille a adopté une approche par étapes qui s'appuie sur ses succès antérieurs et favorise une culture organisationnelle axée sur les principes de la satisfaction des clients, le travail en équipe du personnel et l'amélioration continue. Par cette stratégie, nous souscrivons à l'idée que la responsabilité en matière de qualité doit être partagée parmi tous les employés du Portefeuille.

Le Portefeuille entreprendra les activités suivantes liées à la qualité du service en 2000-2001 :

- **Normes de qualité** : En liaison avec les clients, en 1998, le Portefeuille a établi et rendu public un ensemble de normes de services exigeantes. Elles répondent aux cinq facteurs critiques de satisfaction des clients, à savoir la rapidité d'exécution, la compétence, la courtoisie, l'équité et le résultat. En 2000-2001, le Portefeuille continuera de contrôler le respect des 21 normes figurant dans la brochure ***À votre service*** d'Anciens Combattants et de rendre compte des progrès enregistrés dans le Rapport sur le rendement du Ministère pour la période se terminant le 31 mars 2001.

- **Fiches d'observation des clients** : Durant l'année, par des moyens officiels ou officieux, le Portefeuille obtient de la rétroaction sur la qualité de ses services de la part de ses clients et des organisations qui les représentent. En 2000-2001, le Portefeuille sollicitera encore l'opinion de sa clientèle par des fiches d'observation des clients. Les résultats de cet exercice paraîtront dans le Rapport de rendement du Ministère pour la période se terminant le 31 mars 2001.

- **Innovation dans les services** : Le Portefeuille maintiendra sa participation, entre autres initiatives, à des projets pilotes et à des études permettant d'étudier ou de promouvoir la prestation de services améliorée. Citons comme exemple les projets sur la prestation de services intégrés et le regroupement de services, surtout pour les personnes âgées, les points de services communs et les partenariats stratégiques.

- **Participation à des forums sur le service de qualité** : Le Portefeuille sera toujours actif au sein d'un certain nombre de comités, de groupes de travail et d'ateliers en vue de promouvoir l'amélioration du service et de sa qualité.

D. Modernisation de la fonction de contrôleur

Le gouvernement fédéral a pris l'engagement de moderniser ses méthodes liées à la fonction de contrôleur en insistant davantage sur les résultats et les valeurs au lieu des contrôles et du respect comme il le faisait auparavant. Au fond, une fonction de contrôleur moderne suppose une intendance dynamique des ressources publiques, une norme éthique élevée, de l'information améliorée pour permettre la prise de décisions judicieuses et favoriser une surveillance parlementaire. En 1999, Anciens Combattants Canada s'est joint à un groupe de neuf autres ministères pour mener des innovations liées à la Modernisation de la fonction de contrôleur. Au cours des années à venir, ACC prendra part entièrement et contribuera à cette importante initiative dans toute l'administration fédérale.

Pour de plus amples renseignements:
http://www.tbs-sct.gc.ca/Pubs_pol/partners/dwnld/rirp-f.pdf

Si les efforts initiaux ont porté sur la conduite d'une évaluation de base en vue de comparer la capacité du Ministère en matière de fonction de contrôleur à des repères et à une norme commune, l'exercice vise à utiliser les résultats de l'évaluation pour établir un Plan d'action intégré sur la fonction de contrôleur au Ministère. Le plan prendra la forme d'un programme de gestion axé sur l'obtention de bons résultats...c'est-à-dire des résultats acceptables par les clients, par les Canadiens et Canadiennes et par l'organisme et son personnel. Le programme devrait être établi au début de l'exercice 2000-2001 et contenir les buts et les cibles du Ministère sur le chapitre de la modernisation de la fonction de contrôleur.

E. Stratégie d'information financière

La Stratégie d'information financière (SIF) est une stratégie mise en oeuvre dans l'ensemble de l'administration fédérale pour améliorer la qualité et fournir au moment opportun des renseignements financiers se trouvant dans toute l'administration fédérale. Cette stratégie aura pour résultat final l'amélioration du processus décisionnel, de la planification, de l'exécution des programmes et du rendement de compte. La SIF permettra d'adopter au gouvernement du Canada des lignes de conduite et des méthodes en matière de comptabilité plus conformes aux principes comptables généralement reconnus et utilisés dans le secteur privé. La SIF prévoit la décentralisation intégrale de la comptabilité au profit des ministères et des organismes, qui seront entièrement responsables de la qualité et de la rapidité de leur contribution aux systèmes centraux, à l'origine des états financiers de toute l'administration fédérale.

Pour de plus amples renseignements :
http://www.tbs-sct.gc.ca/FIS_SIF/FIS-SIF_f.html

- La préparation en vue de mettre en oeuvre la SIF le 1er avril 2001 exige de :

  - former et préparer le personnel à assumer les rôles et les responsabilités accrus imposés par la SIF;
  - mettre sur pied un nouveau système intégré de données financières et du matériel;
  - revoir les lignes de conduite et méthodes financières ainsi que les règles comptables, et en adopter de nouvelles.

  Des ressources importantes seront consacrées à la formation de tout le personnel du Ministère affecté, de quelque manière que ce soit, aux dépenses ou à la gestion des ressources. Le Ministère doit veiller à ce que le personnel voulu dispose des compétences pour préparer ou employer, ou les deux, les meilleurs renseignements financiers que la SIF fournira et qui contribueront à mieux gérer l'information destinée au processus décisionnel.

- Du 1er avril 2001 au 31 mars 2003 : Mettre en oeuvre une stratégie de gestion du changement pour que les gestionnaires et le personnel puissent faire appel aux moyens modernes de gestion des ressources confiées à leurs soins. Cette tâche comprendra tout le suivi ou l'approfondissement de la formation nécessaire pour que les employés possèdent les compétences requises par la préparation, la compréhension et l'interprétation des renseignements contenus dans le nouveau système financier et les lignes de conduite qui contribuent à la pratique renouvelée de la comptabilité et de la gestion financière.

F. Norme générale de classification

Le passage imminent aux nouveaux groupes et niveaux professionnels qui forment la Norme générale de classification (NGC) représente la plus grande mesure de gestion des ressources humaines prise par le gouvernement depuis trente ans. Outre le fait qu'il faut veiller à ce que l'adoption de la NGC réponde aux besoins des activités d'Anciens Combattants et que ses employés la considèrent comme généralement juste et raisonnable, il importe de ne pas oublier les autres questions que pose la mise en oeuvre de la norme, dont la portée touche toute la fonction publique.

Pour de plus amples renseignements:
http://www.tbs-sct.gc.ca/ucs-ngc/français/accueil.html

En 2000-2001, les questions de portée générale toucheront : le rapprochement des remaniements du groupe fonctionnel et les relativités des postes interministériels; le règlement des griefs liés à la classification; l'élaboration de stratégies visant la gestion du changement permettant d'adresser les répercussions sur l'organisation; et l'apport d'idées pour améliorer et perfectionner la Norme afin qu'elle continue de satisfaire les besoins d'une main-d'oeuvre mouvante et souple dans l'avenir.

Pour régler des questions horizontales de ce genre, il faut établir des mesures ministérielles créant des consensus, car aucun ministère ne possède à lui seul ni les pouvoirs exclusifs, ni les compétences, ni les ressources requises pour réagir avec efficacité. Ces questions ne peuvent pas être cloisonnées à l'intérieur des organismes.

Par conséquent, Anciens Combattants devra sortir des limites de son Portefeuille et chercher activement les occasions de collaborer avec d'autres ministères et organismes fédéraux pour s'occuper avec succès des aspects pressants de la NGC et assurer un passage sans heurts à la nouvelle norme.

G. Gouvernement en direct

Le Portefeuille des Anciens Combattants atteindra, au cours de l'exercice 2000-2001, les objectifs du Gouvernement en direct fixés par le gouvernement du Canada et élaborera une stratégie ministérielle pertinente. Le Ministère continuera de collaborer avec ses partenaires fédéraux pour assurer un accès davantage axé sur le client et plus sécuritaire à l'environnement électronique d'ACC, dans les délais fixés par le Conseil du Trésor du Canada.

Pour de plus amples renseignements: ***http://www.tbs-sct.gc.ca/cio-dpi/home_f.html***

H. Initiative de coordination des soins de santé

L'Initiative de coordination des soins de santé (ICSS) en est à la deuxième année d'un plan d'activités triennal. Le plan d'activités présente les priorités des ministères partenaires et les résultats escomptés pour la période. L'initiative a permis de mettre sur pied un cadre de responsabilisation en collaboration avec le Secrétariat du Conseil du Trésor, grâce auquel le Ministère rend compte chaque année de ses résultats aux ministères partenaires et au Conseil du Trésor.

Les activités suivantes sont prévues en 2000-2001 : la négociation d'accords communs sur les services liés aux programmes suivants de soins dentaires, de pharmacie, d'audiologie, et de soins de la vue; l'élaboration d'offres permanentes communes sur les fournitures et le matériel dans les domaines des programmes de soins dentaires, d'audiologie et d'oxygène; l'amélioration de l'analyse de la politique relative aux programmes par des comités mixtes de spécialistes en ce qui concerne des programmes de pharmacie et de soins dentaires; les rapports annuels au Conseil du Trésor sur les coûts-avantages de l'ICSS et, au plus tard en novembre 2000, la présentation d'un rapport triennal définitif au Conseil du Trésor et au Cabinet sur l'initiative.

Selon le plan d'activités, les économies devraient se chiffrer à 4,5 millions de dollars par année pour 1999-2000 et 2000-2001 en regard de dépenses de 1,9 million de dollars par année pour ces années. Le Comité directeur de l'ICSS a aussi demandé au groupe de l'ICSS d'étudier la possibilité de mise au point ou d'acquisitions communes en appui aux mesures ministérielles relatives aux dossiers électroniques des soins de santé.

Section V : Renseignements financiers

Tableau 5.1 : Sommaire des dépenses d'immobilisations, par programme et par secteur d'activités

(en millions de dollars)	Prévisions de dépenses 1999-2000	**Dépenses prévues 2000-2001**	Dépenses prévues 2001-2002	Dépenses prévues 2002-2003
Programme des Anciens Combattants				
Secteur d'activités des prestations et services				
Projet de remaniement de prestations*	23,0	8,9	0,0	0,0
Total du Portefeuille	**23,0**	**8,9**	**0,0**	**0,0**

* Le Conseil du Trésor a approuvé l'octroi d'un prêt remboursable de 60 millions de dollars. Le remboursement doit s'effectuer à compter de l'exercice 2001-2002.

Tableau 5.2 : Renseignements sur les dépenses des grands projets d'immobilisations

(en millions de dollars)	Coût total estimatif actuel	Coût prévu jusqu'au 31 mars 2000	**Dépenses prévues 2000-2001**	Dépenses prévues 2001-2002	Dépenses prévues 2002-2003	Besoins pour les exercices ultérieurs
Programme des Anciens Combattants *Secteur d'activités des prestations et services* Projet de remaniement des Prestations*	98,6	89,7	**8,9**	0,0	0,0	0,0

* Le Conseil du Trésor a approuvé l'octroi d'un prêt remboursable de 60 millions de dollars. Le remboursement doit s'effectuer à compter de l'exercice 2001-2002.

Tableau 5.3 : Rapport d'étape sur les grands projets de l'État : Projet de remaniement des prestations

1. Description

L'équipe du Projet de remaniement des prestations (PRP) élabore et met en oeuvre un nouveau Réseau de prestation des services aux clients (RPSC) intégré pour appuyer la prestation des avantages et des services qui sont liés aux domaines des pensions d'invalidité, du soutien financier et du programme de soins de santé du Ministère. Le RPSC est mis en oeuvre graduellement, par étapes ou versions. La première version a été lancée en février 1999, et le système doit être entièrement installé au cours de l'exercice 2000-2001.

Le RPSC, la solution technologique à la prestation des avantages et des services d'ACC, accélère la prise de décisions de qualité, cohérentes et uniformes, accroît la rapidité et l'exactitude du traitement des paiements et des cas et permet d'offrir des services plus complets aux clients.

2. Ministère ou organisme directeur et ministères et organismes participants

Ministère directeur :	Anciens Combattants Canada
Autorité contractante :	Travaux publics et Services gouvernementaux Canada
Ministères et organismes participants :	Secrétariat du Conseil du Trésor Travaux publics et Services gouvernementaux Canada Comité consultatif supérieur (CCS), formé de représentants de tous les ministères qui pourraient être touchés.

3. Entrepreneur principal et sous-traitants principaux

Entrepreneur principal :	EDS Systemhouse Inc., 45, rue O'Connor, bureau 5000, Ottawa (Ontario) K2P 1A4
Sous-traitant principal :	AGRA Monenco, 1145, ch. Hunt Club, bureau 600, Ottawa (Ontario) K1V 0Y3

4. Principaux jalons

Principaux jalons	Date
Lancement du projet	avril 1993
Étape de lancement (concept)	août 1993
Approbation préliminaire du projet - Étape de définition	février 1995
Approbation effective du projet - Étape de mise en oeuvre	octobre 1997
- Certification de la 1ère borne	novembre 1998
- *1ère version*	*février 1999*
- Certification de la 2e borne	novembre 1999
- *2e version*	*octobre 2000*
- Certification de la 3e borne	novembre 2000
- *3e version*	*novembre 2000*
- Clôture du projet	décembre 2000

5. Rapports d'étape et explications des écarts

Le Projet de remaniement des prestations se poursuit depuis 1993, et le 30 octobre 1997 le Ministère a reçu l'approbation du Conseil du Trésor pour terminer le projet, dont le coût total estimé s'élève à 95,2 millions de dollars.

Le Ministère et le Conseil du Trésor (CT) se partagent le financement du projet; la contribution du CT consiste dans un prêt à intérêt de 60 millions de dollars.

En conformité avec la politique des grands projets de l'État et le *Cadre amélioré pour la gestion des projets de technologie de l'information*, le Conseil du Trésor a défini des bornes pour le projet. Le Conseil du Trésor accordera des fonds lorsque les exigences d'une borne seront rencontrées.

Les exigences relatives à la première borne du projet ont été satisfaites en novembre 1998, et le Conseil du Trésor a alors libéré de l'affectation bloquée les fonds nécessaires à la réalisation de la deuxième borne. Les exigences relatives à la deuxième borne ont également été satisfaites et, dans un rapport d'étape remis au Secrétariat du Conseil du Trésor, le Ministère a demandé le déblocage des fonds nécessaires à la réalisation de la troisième et dernière borne du projet.

Le 15 février 1999, la Version 1 du RPSC est devenue le « système d'enregistrement » officiel du traitement des allocations aux anciens combattants (AAC) et de l'admissibilité des anciens combattants ayant servi au Canada (ACSC) aux programmes et aux services de soins de santé. Les versements mensuels d'AAC sont désormais traités dans le RPSC, et les anciens systèmes de l'AAC ont été désactivés.

La Version 2, qui permettra d'assurer la prestation du Programme des pensions d'invalidité, doit être mise en oeuvre en octobre 2000. Par ailleurs, le Ministère a établi que les fonctions relatives au Programme pour l'autonomie des anciens combattants, qui devaient au départ être partagées entre les versions 3 et 4, pourraient être exécutées de façon plus rentable grâce à d'autres modes de prestation.

La portée de la Version 3 a été modifiée afin de mettre l'accent sur le soutien du modèle administratif et des nouveaux procédés administratifs de l'Approche pour un service axé sur le client (ASAC). Des prototypes des produits livrables de la Version 3 ont été intégrés à la Version 1 afin d'offrir aux bureaux pilotes de l'ASAC le soutien automatisé voulu. Quant aux exigences additionnelles relatives à la Version 3, elles seront satisfaites graduellement, et toutes les fonctions devront être installées d'ici juillet 2000 afin que le projet soit terminé, comme prévu, en septembre 2000.

Les retards éprouvés dans l'exécution du projet ont eu des répercussions sur les dates de mise en oeuvre des diverses versions, mais n'ont accru que légèrement les coûts estimatifs du projet, lesquels sont passés à 98,57 millions de dollars, soit 3,37 millions de dollars au-dessus du budget original établi en 1997.

6. Retombées industrielles

Pour faire en sorte que les entreprises aient l'occasion de se servir du Projet de remaniement des prestations afin d'améliorer leur position concurrentielle et d'accroître leur capacité de s'attaquer à d'autres projets similaires, le contrat conclu avec la société EDS Systemhouse Inc. comprend des objectifs à l'égard des retombées industrielles régionales, lesquelles seront évaluées au fur et à mesure de l'avancement du projet.

7. Sommaire des dépenses non répétitives

(en millions de dollars)	Dépenses estimatives totales actuelles	Dépenses prévues jusqu'au 31 mars 2000	**Dépenses prévues 2000-2001**	Besoins pour les exercices ultérieurs
Projet de remaniement des prestations * *Secteur d'activités des prestations et services*	98,6	89,7	8,9	-

* Le Conseil du Trésor a approuvé l'octroi d'un prêt remboursable de 60 millions de dollars. Le remboursement doit s'effectuer à compter de l'exercice 2001-2002.

Tableau 5.4 : Sommaire des paiements de transfert

(en milliers de dollars)	Prévisions de dépenses 1999-2000*	**Dépenses prévues 2000-2001**	Dépenses prévues 2001-2002	Dépenses prévues 2002-2003
Subventions				
Programme des Anciens Combattants				
Secteur d'activités des prestations et services	1 247,5	**1 265,1**	1 282,9	1 300,8
Secteur d'activités de l'administration minitérielle	0,0	**0,0**	0,0	0,0
Total des subventions	1 247,5	**1 265,1**	**1 282,9**	**1 300,8**
Contributions				
Programme des Anciens Combattants				
Secteur d'activités des prestations et services	159,5	**164,7**	166,7	169,9
Total des contributions	159,5	**164,7**	166,7	169,9
Autres paiements de transfert	0,0	**0,0**	0,0	0,0
Total des autres paiements de transfert	0,0	**0,0**	0,0	0,0
Total des subventions, des contributions et des autres paiements de transfert	1 407,0	**1 429,8**	1 449,6	1 470,7

* Ce montant reflète les prévisions les plus justes du total des dépenses prévues à la fin de l'exercice courant.

Tableau 5.5 : Source des recettes non disponibles

(en millions de dollars)	Prévisions des recettes 1999-2000	**Recettes prévues 2000-2001**	Recettes Prévues 2001-2002	Recettes prévues 2002-2003
Programme des Anciens Combattants				
Régimes provinciaux d'assurance médicale et d'hospitalisation	20,5	**20,0**	19,5	19,5
Autres services aux malades hospitalisés	7,0	**6,5**	5,5	5,5
Recouvrement des pensions de gouvernements étrangers et services aux anciens combattants étrangers	2,0	**2,0**	2,0	2,0
Remboursement des dépenses de l'année précédente	4,5	**4,5**	4,5	4,5
Autres	1,0	**0,8**	0,8	0,8
Total provisoire	35,0	**33,8**	32,3	32,3
Programme du Tribunal des anciens combattants (révision et appel)	0,0	**0,0**	0,0	0,0
Total des recettes non disponibles	35,0	**33,8**	32,3	32,3

Tableau 5.6 : Coût net des programmes pour l'année budgétaire

(en millions de dollars)	Programme des Anciens Combattants	Programme du Tribunal des anciens combattants (révision et appel)	**Total**
Dépenses prévues nettes	1 995,1	9,7	**2 004,8**
Plus: *Services reçus sans frais:*			
Locaux fournis par Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (TPSGC)	11,2	0,5	**11,7**
Contributions comprenant la part des employeurs des cotisations aux régimes d'assurance des employés et coûts payés par le SCT	8,4	0,4	**8,8**
Protection des accidents du travail assurée par Développement des ressources humaines Canada	1,2	0,0	**1,2**
Traitement et coûts des services juridiques connexes fournis par le ministère de la Justice Canada	0,4	0,0	0,4
	21,2	0,9	**22,1**
Moins : Recettes desponibles	0,0	0,0	**0,0**
Moins : Recettes non disponibles	33,8	0,0	**33,8**
Coût net du programme pour 2000-2001	1 982,5	10,6	**1 993,1**

Section VI : Autres renseignements

A. Liste des lois et règlements

Lois appliquées et règlements connexes

Le Ministre assume l'entière responsabilité de l'application des lois suivantes devant le Parlement :

Loi sur l'aide en matière d'éducation aux enfants des anciens combattants décédés	L.R.C. 1985, ch. C-28, modifiée
Loi sur les allocations aux anciens combattants	L.R.C. 1985, ch. W-3, modifiée
Loi sur l'assurance des anciens combattants	S.R.C. 1970, ch. V-3, modifiée
Loi de l'assurance des soldats de retour	S.C. 1920, ch. 54, modifiée
Loi sur les avantages destinés aux anciens combattants	S.R.C. 1970, c. V-2, modifiée
Loi sur le Corps féminin de la Marine royale et le South African Military Nursing Service (Service sud-africain d'infirmières militaires) [*Prestations*]	S.R.C. 1952, ch. 297
Loi d'établissement des soldats	S.R.C. 1927, ch. 188, modifiée
Loi sur le Fonds de bienfaisance de l'armée	S.R.C. 1970, ch. A-16, modifiée
Loi sur les indemnités de service de guerre	S.R.C. 1970, ch. W-4, modifiée
Loi sur le ministère des Anciens Combattants	L.R.C. 1985, ch. V-1, modifiée
Loi sur les pensions	L.R.C. 1985, ch. P-6, modifiée
Loi sur les prestations de guerre pour les civils	L.R.C. 1985, ch. C-31, modifiée
Loi sur les prestations de service de guerre destinées aux agents spéciaux	S.R.C. 1952, ch. 256
Loi sur les prestations de service de guerre pour les surveillants	S.R.C. 1952, ch. 258
Loi sur les terres destinées aux anciens combattants	S.R.C. 1970, ch. V-4, modifiée
Loi sur le Tribunal des anciens combattants (révision et appel)	L.C. 1994-95, ch. 18, modifiée

Le Ministre partage la responsabilité de l'application des lois suivantes devant le Parlement :

Loi sur l'aéronautique, article 9	L.R.C. 1985, ch. A-2, art. 9, modifiée (ministre des Transports)
Loi sur la continuation des pensions de la Gendarmerie royale du Canada, article 5	S.R.C. 1970, ch. R-10, art. 5, (Solliciteur général)
Loi sur les Indiens (Établissement des soldats)	S.R.C. 1927, ch. 98, modifiée (ministre des Affaires indiennes et du Nord canadien)
Loi sur la pension de retraite de la Gendarmerie royale du Canada, articles 32 à 34	L.R.C. 1985, ch. R-11, art. 32-34 (Solliciteur général)
Loi sur la prise en charge des prestations de la Commission de secours d'Halifax	S.C. 1974-75-76, ch. 88, modifiée (ministre des Finances)
Loi des subsides n° 10 de 1964, crédit n° 58a de Défense nationale	S.C. 1964, ch. 34, ann. B, Défense nationale, crédit n° 58a (ministre de la Défense nationale)

Lois appliquées et règlements connexes (suite)

Le Ministre assume l'entière responsabilité de l'application des règlements, décrets et ordonnances suivants devant le Parlement :

Décret désignant Charlottetown (Île-du-Prince-Édouard) comme le siège du Tribunal des anciens combattants (révision et appel)	TR/96-66
Décret sur la Croix du Souvenir (Première Guerre mondiale)	C.R.C. 1978, ch. 1622, modifié
Décret sur la Croix du Souvenir (Seconde Guerre mondiale)	C.R.C. 1978, ch. 1623, modifié
Décret concernant la formation professionnelle des marins marchands	DORS/49-533
Décret sur la Médaille canadienne des Volontaires	TR/94-62, modifié
Décret sur les prestations pour bravoure	TR/90-95, modifié
Ordonnance sur l'indemnisation des employés civils (Guerre) de l'État	C.P. 1944-45/8848
Ordonnance sur le paiement à un enfant ou à une personne qui n'est pas saine d'esprit	C.R.C. 1978, ch. 1600
Ordonnance sur le paiement aux personnes à charge de membres décédés ou d'anciens membres	C.R.C. 1978, ch. 1599
Règlement sur l'aide en matière d'éducation aux enfants des anciens combattants décédés	C.R.C. 1978, ch. 399, modifié
Règlement sur l'ajustement annuel des pensions et allocations	DORS/91-620, modifié
Règlement sur les allocations aux anciens combattants	C.R.C. 1978, ch. 1602, modifié
Règlement sur l'assurance des anciens combattants	C.R.C. 1978, ch. 1587
Règlement sur l'assurance des soldats de retour	C.R.C. 1978, ch. 1390
Règlement sur les ateliers d'anciens combattants	C.R.C. 1978, ch. 1582
Règlement sur les compensations	DORS/96-66, modifié
Règlement sur la curatelle des biens des anciens combattants	C.R.C. 1978, ch. 1579
Règlement sur la délégation des pouvoirs (LTAC)	C.R.C. 1978, ch. 1588, modifié
Règlement sur la désignation de personnes et d'organisations	DORS/96-68
Règlement sur le Fonds de bienfaisance de l'armée	C.R.C. 1978, ch. 358
Règlement sur le fonds de secours (allocations aux anciens combattants et allocations de guerre pour les civils)	C.R.C. 1978, ch. 1578, modifié
Règlement sur la formation des pensionnés	C.R.C. 1978, ch. 1581, modifié
Règlement sur les frais de sépulture des anciens combattants admissibles (Last Post Fund)	DORS/95-468
Règlement sur les indemnités de service de guerre	C.R.C. 1978, ch. 1601
Règlement de 1995 sur les sépultures des anciens combattants	DORS/95-467
Règlement sur la signature de documents visant l'achat de propriétés	C.R.C. 1978, ch. 1590
Règlement sur les soins de santé pour anciens combattants	DORS/90-594, modifié
Règlement sur les terres destinées aux anciens combattants	C.R.C. 1978, ch. 1594, modifié
Règlement sur le traitement des anciens combattants	C.R.C. 1978, ch. 1585, modifié
Règlement sur le Tribunal d'appel des anciens combattants (révision et appel)	DORS/96-67

Lois appliquées et règlements connexes (suite)

Le Ministre partage la responsabilité de l'application des règlements, décrets et ordonnances suivants devant le Parlement :

Décret sur la pension dans les zones de service spécial	C.R.C. 1978, ch. 350, modifié (ministre de la Défense nationale)
Règlement sur l'indemnisation en cas d'accident d'aviation	C.R.C. 1978, ch. 10, modifié (ministre des Transports)
Règlement sur la pension de retraite des membres d'un contingent spécial	C.R.C. 1978, ch. 1586 (président du Conseil du Trésor)

B. Références

La direction générale de la planification ministérielle est chargée de la coordination de la préparation du *Rapport sur les plans et les priorités (RPP)* et du *Rapport sur le rendement du Ministère (RRM)* relatif. Pour de plus amples renseignements sur ces rapports, veuillez communiquer avec :

Directeur général
Direction générale de la planification ministérielle
Anciens Combattants Canada
C.P. 7700 (C.I. 046)
Charlottetown (Î.-P.-É.) C1A 8M9

Nº de téléphone : (902) 566-8150
Nº de télécopieur : (902) 368-0437
Courrier électronique : plan@vac-acc.gc.ca

Index

Approche pour un service axé sur le client 25, 52
Bureau des services juridiques des pensions 6, 27, 28
Commémoration 29-32
Conflits dans le monde 11, 42
Continuité harmonisée des services 11, 17
Déclaration de la direction 3
Décorations et citations (médailles) 29
Engagement des citoyens(ennes) - intégrité des programmes 12
Évaluation 33, 35, 37
Fonds du Souvenir 31, 41
Funérailles et inhumations 31
Gouvernement en direct 47
Guerre du Golfe 24
Identité culturelle canadienne 12
Initiative de Coordination des soins de santé 47
Initiative Service Canada 22
Initiatives horizontales 34, 35, 41-47
Initiatives ministérielles 35, 36
L'Examen des besoins en soins des anciens combattants 11, 17
Mesures réglementaires 41
Modernisation de la fonction de contrôleur 44
Monument virtuel canadien à la guerre 42
Norme générale de classification 35, 46
Normes de service 26, 28, 31, 44
Organigramme du portefeuille des Anciens Combattants 8
Partenariat dans l'économie du savoir 34
Plan stratégique 1, 34, 38
Principaux engagements envers les Canadiens et Canadiennes 16-32, 34-38, 40
Programmes d'indemnisation et de santé 16
Projet ACC-FC 18
Projet de remaniement des prestations 49-53
Projets de la Légion royale canadienne 23
Promotion de la santé 20
Réseau de prestation des services aux clients 25, 50-52
Secteurs d'activités 6-8, 43
    Administration ministérielle 7, 33-38, 42, 43
    Prestations et services 6, 7, 15-32, 42, 43
    Tribunal des anciens combattants (révision et appel) 5-7, 9, 39, 40, 43
Service de qualité 43, 44
Soins de longue durée 10, 11, 16, 19
Soins de santé 6, 9, 10, 15, 41, 47
Stratégie Accès Canada pour les aînés 23

Stratégie d'information financière 36, 45, 46
Stratégies de développement durable (DD) 42, 43
Syndrome de stress post-traumatique 24
Table des invalidités et Directives médicales 21
Tendances démographiques 9-12
Tombes, pierres tombales et cimetières 32